



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **ESCUELA DE POSGRADO**

### **PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Gobierno digital y calidad de servicio en la Unidad de Gestión  
Educativa Local de San Martín, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE:  
Maestro en Gestión Pública**

#### **AUTOR:**

Viena Putpaña Ronald ([orcid.org/0000-0001-7388-2364](https://orcid.org/0000-0001-7388-2364))

#### **ASESORES:**

Dra. Contreras Julian Rosa Mabel ([orcid.org/0000-0002-0196-1351](https://orcid.org/0000-0002-0196-1351))

Dr. Ramirez Garcia Gustavo ([orcid.org/0000-0003-0035-7088](https://orcid.org/0000-0003-0035-7088))

#### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma Y Modernización Del Estado

#### **LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**TARAPOTO - PERÚ**

**2023**

## DEDICATORIA

A Marilyn Putpaña Upiachihua, mi madre y  
Fidencio Viena Vela, mi padre, por  
apoyarme en todo este proceso de la  
investigación, ellos fueron el soporte  
emocional y motivación para su desarrollo.

Ronald

## AGRADECIMIENTO

A mi asesora de tesis que, con sus conocimientos, dedicación y paciencia desmedida, me ayudó a lograr el objetivo de este proyecto con las condiciones necesarias para un producto de calidad y original.

El autor.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA .....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	v
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT .....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	11
II. MARCO TEÓRICO.....	16
III. METODOLOGÍA.....	24
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	24
3.2 Variables y operacionalización: .....	25
3.3. Población, muestra y muestreo .....	25
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	26
3.6 Procedimientos.....	28
3.7 Métodos de análisis de datos .....	28
3.8 Aspectos éticos .....	28
IV. RESULTADOS .....	30
V. DISCUSIÓN.....	41
VI. CONCLUSIONES.....	47
VII. RECOMENDACIONES .....	49
REFERENCIAS .....	50
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Grado de las dimensiones de la variable gobierno digital .....	30
Tabla 2. Grado de las dimensiones de la variable calidad de servicio .....	31
Tabla 3. Prueba de normalidad de las dimensiones de la variable gobierno digital y calidad de servicio .....	32
Tabla 4. Relación entre gobierno digital y valor del servicio.....	33
Tabla 5. Relación entre gobierno digital y fortalecimiento del servicio .....	35
Tabla 6. Relación entre gobierno digital y liderazgo .....	37
Tabla 7. Relación entre gobierno digital y calidad de servicio.....	39
Tabla 8. Análisis de confiabilidad de la variable gobierno abierto¡Error! Marcador no definido.	
Tabla 9. Análisis de confiabilidad de la variable calidad de servicio¡Error! Marcador no definido.	

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Dispersión y coeficiente de determinación (R2) entre gobierno digital y valor del servicio.....	34
Figura 2. Dispersión y coeficiente de determinación (R2) entre gobierno digital y fortalecimiento del servicio .....	36
Figura 3. Dispersión y coeficiente de determinación (R2) entre gobierno digital y liderazgo.....	38
Figura 4. Dispersión y coeficiente de determinación (R2) entre gobierno digital y calidad de servicio.....	40

## RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre gobierno digital y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín, 2023. La investigación fue de tipo básica, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental y nivel correlacional de corte transversal. La muestra fue de 90 trabajadores, la técnica encuesta y el instrumento cuestionario. Los resultados indicaron que existe una relación alta positiva entre gobierno digital y calidad de servicio, ya que el Rho Spearman = 0,722 y p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ). El grado de las dimensiones de la variable gobierno digital, identidad digital (48.9%) grado medio, prestación de servicios digitales (61.1%) grado medio, seguridad digital (53.3%) grado medio. Se evaluó el grado de las dimensiones de la variable calidad de servicio, valor de servicio (58.9%) grado medio, fortalecimiento del servicio (56.7%) grado medio y liderazgo (62.2%) grado medio. La relación entre gobierno digital y valor del servicio es positiva moderada (0,691). La relación entre gobierno digital y fortalecimiento del servicio es positiva moderada (0,663). Y finalmente, la relación entre gobierno digital y liderazgo es positiva moderada (0,576).

**Palabras clave:** Gobierno digital, calidad de servicio, valor de servicio, liderazgo.

## ABSTRACT

The objective of the study was to determine the relationship between digital government and quality of service in the Local Educational Management Unit San Martin, 2023. The research was of basic type, with quantitative approach, non-experimental design and cross-sectional correlational level. The sample consisted of 90 workers, the survey technique and the questionnaire instrument. The results indicated that there is a positive high relationship between digital governance and service quality, as the Rho Spearman = 0.722 and p-value equal to 0.000 (p-value  $\leq$  0.01). The degree of the dimensions of the digital governance variable, digital identity (48.9%) medium degree, digital service delivery (61.1%) medium degree, digital security (53.3%) medium degree. The grade of the dimensions of the service quality variable, service value (58.9%) medium grade, service strengthening (56.7%) medium grade, and leadership (62.2%) medium grade, was evaluated. The relationship between digital governance and service value is moderate positive (0.691). The relationship between digital governance and service strengthening is moderate positive (0.663). And finally, the relationship between digital government and leadership is moderate positive (0.576).

**Keywords:** Digital government, service quality, service value, leadership.



## I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito Global, los gobiernos han enfrentado la necesidad de digitalizar sus procesos para hacer frente a la creciente demanda y evitar demoras en la prestación de servicios. Esto se debe a factores como la escasa accesibilidad a los servicios y la creciente era digital. Braken (2018), sostiene que la digitalización no es sólo una cuestión tecnológica, sino también un proceso de cambio cultural que debe incluir todos los niveles de la organización. Cada país ha implementado su propio modelo institucional para responder a sus necesidades específicas. Sin embargo, aún hay muchas organizaciones que no han mejorado su capacidad para responder a esta problemática y siguen trabajando de la misma manera que hace una década. Si bien, algunas organizaciones han logrado adaptarse mejor a la era de la tecnología, también enfrentan ciertas dificultades, como la creación de equipos digitales pequeños y multidisciplinarios o sistemas que se entrelazan con la burocracia estatal.

Si hablamos de infraestructura digital, a consecuencia de la pandemia- COVID 19, fue necesario implementar políticas que desarrollen este apartado, por la misma problemática que impedía el contacto físico, es así que la región latinoamericana y del Caribe, están ubicadas en nivel de desarrollo intermedio comparados con otras regiones del mundo referente a avance de su desarrollo digital. Algunos países como Chile, Uruguay, y Costa Rica tenían una infraestructura digital más desarrollada antes de la pandemia, pero otras naciones también han avanzado significativamente, como Colombia, México, Brasil y Argentina. De igual modo, esto no es suficiente ya que algunas regiones siguen trabajando con la misma infraestructura digital. En cambio, otras naciones han afrontado desafíos como garantizar el derecho a salud, educación, cultura, seguridad, entre otros. Más aún si estos países han trabajado bajo la “cultura del papel”. Por lo que, Agudelo, et al (2020) puso de manifiesto la importancia de la infraestructura digital y la necesidad de acelerar la digitalización en la región de América Latina y Caribe.

En épocas recientes, las denominadas TIC's, se convirtieron un pilar fundamental de Perú y su desarrollo, a pesar de que su implementación ha sido lenta. El gobierno ha asumido un compromiso con la implementación de diversas

plataformas digitales que permiten a los servidores públicos organizar sus documentos, como el CIES (2021). Sin embargo, aún existe una escasa adopción de las TIC en muchas entidades públicas, ya sea debido a la falta de conocimiento o por temor al cambio. Con la publicación del reglamento del gobierno digital - D.L N° 1412 - en el año 2021, se busca establecer un marco de gobernanza que permita al gobierno gestionar la identidad, servicios, arquitectura, interoperabilidad y seguridad digital. El objetivo del gobierno es digitalizar los procesos en los órganos gubernamentales y sus diferentes niveles estatales (Congreso Peruano, 2018). Los gobiernos de nivel regional y local son los principales agentes activos del cambio y la adaptación requerida en esta denominada transformación de tecnologías. En este sentido, el uso y aplicación de las TIC's es un instrumento esencial para la población y su implementación generaría efectos positivos para el desarrollo del país.

Aunque se está tomando conciencia acerca de la relevancia de la implementación de las TIC a nivel regional, todavía existen obstáculos que dificultan su adecuado desarrollo. Uno de ellos es la falta de medios y recursos, lo que impide que servidores públicos se adapten a los nuevos procesos digitales. Algunos empleados todavía se aferran al típico trámite documentario en papel y se resisten a los cambios. Este problema se agudiza por la poca existencia de infraestructura disponible en la región, donde las máquinas y servidores no cuentan con las especificaciones adecuadas para el trabajo digital. Además, la inyección presupuestal mínima dificulta el acceso a la información oportuna que podría ser una solución con el fin de mejorar la eficiencia de procesos.

A nivel local, la UGEL San Martín no está ajena al problema presentado a consecuencia por la pandemia- COVID 19, pues está atravesando una problemática importante en cuanto a la calidad del servicio que ofrece a estudiantes, docentes y directivos de la región en términos de gobierno digital. En el contexto actual, es vital que los servicios educativos se brinden de manera óptima y eficiente a través de herramientas digitales y tecnológicas. Sin embargo, la calidad del servicio de gobierno digital en la UGEL San Martín se ve afectada por múltiples factores, entre estas destaca: el valor del servicio, puesto que, la percepción generalizada de los usuarios es que el gobierno digital no estaría

relacionado con la calidad y los beneficios ofrecidos por la entidad. La UGEL San Martín necesita identificar y diseñar nuevos servicios que se ajusten a sus necesidades reales y demandas de sus usuarios. En relación al fortalecimiento del servicio, la UGEL San Martín no cuenta con una plataforma virtual de gestión de trámites y la interfaz de usuario de los sistemas existentes no es fácil de usar. Además, los docentes y estudiantes requieren capacitaciones y acceso a tecnologías educativas innovadoras para que desarrollen sus labores de manera más eficiente. Finalmente, se necesita de un liderazgo sólido y coherente en la aplicación y gestión del gobierno digital en la UGEL San Martín. Debido a que, actualmente, la falta de claridad en la estructura y el proceso de decidir resulta en una ineficacia en la implementación de tecnologías digitales y la comunicación, así como el uso de datos en la gestión gubernamental. Por lo tanto, es necesario contar con líderes comprometidos y capaces de impulsar el procedimiento de digitalización y modernización en la educación.

En cuanto a las causas, la necesidad de digitalizar los procesos gubernamentales se debe a factores como la escasa accesibilidad a los servicios y la creciente era digital. Las consecuencias de no hacerlo incluyen demoras al proporcionar servicios, falta de capacidad de realizar una tarea de manera óptima y adecuada en los procesos y, en última instancia, una mala calidad del servicio para los ciudadanos. Los problemas de investigación relacionados con la digitalización de los procesos gubernamentales incluyen la identificación de las mejores prácticas y modelos institucionales para adaptarse a la era digital, la evaluación del impacto de la digitalización en la medida de brindar servicios de manera óptima y eficaz y la identificación de obstáculos y desafíos que dificultan su adecuado desarrollo. Los aportes como investigador son la identificación de las mejores prácticas y modelos institucionales para adaptarse a la era digital, la identificación de obstáculos y desafíos que dificultan su adecuado desarrollo, la identificación de soluciones para aumentar la calidad del servicio y la evaluación del impacto de la digitalización en la sociedad y la economía. Por este motivo, el fin principal de este estudio fue determinar la relación entre gobierno digital y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín, 2023. Por ello, se formuló el **problema general**: ¿Cuál es la relación entre gobierno digital y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín,

2023? Y como **problemas específicos**: **P<sub>1</sub>** ¿Cuál es el grado de las dimensiones de gobierno digital? **P<sub>2</sub>** ¿Cuál es el grado de las dimensiones de calidad de servicio? **P<sub>3</sub>** ¿Cuál es la relación entre gobierno digital y valor del servicio? **P<sub>4</sub>** ¿Cuál es la relación entre gobierno digital y fortalecimiento del servicio? **P<sub>5</sub>** ¿Cuál es la relación entre gobierno digital y liderazgo?

La justificación de la investigación parte para iniciar por **conveniencia**, de modo que el fin de la misma es proporcionar tanto a los servidores públicos como los usuarios, información necesaria con respecto a la gobierno digital y calidad de servicio y haciendo énfasis en la UGEL San Martín. Por **relevancia social**, ya que, al mejorar el gobierno digital y calidad de servicio, los servidores públicos que trabajan en la UGEL San Martín podrían experimentar una mayor autonomía y una mayor capacidad para tomar decisiones y abordar problemas específicos. Los usuarios, por otro lado, podrían ver mejoras en la calidad de la asistencia educativa y una mayor amplitud de respuesta a sus necesidades. De igual forma, se justifica **teóricamente**, ya que la elaboración de la investigación, permitió establecer relevancia, originalidad y dar aporte al estudio para la disciplina, la sociedad y el contexto actual y para la construcción de teoría y la resolución de cuestiones concretas en el ámbito de estudio. Asimismo, es de implicancia **práctica**, puesto que los resultados obtenidos proporcionaron información sobre la relación de las variables de estudio y del mismo modo, permitirá implementar mejoras para el desarrollo de la misma. Finalmente, de modo **metodológico**, ya que se desarrolló instrumentos para medir las variables de estudio, instrumentos que previamente serán validados con el fin de obtener información para los resultados y del mismo modo, servirá para próximas investigaciones en el ámbito de estudio.

Esta investigación estableció el **objetivo general**: Determinar la relación entre gobierno digital y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín, 2023, mientras que los **objetivos específicos** fueron: **O<sub>1</sub>** Identificar el grado de las dimensiones de Gobierno digital, **O<sub>2</sub>** Conocer el grado de las dimensiones de calidad de servicios, **O<sub>3</sub>** Analizar la relación entre gobierno digital y valor del servicio, **O<sub>4</sub>** Analizar la relación entre gobierno digital y fortalecimiento del servicio, **O<sub>5</sub>** Analizar la relación entre gobierno digital y liderazgo.

Finalmente, la **hipótesis general** fue: El gobierno digital se relaciona con la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín, 2023, mientras que las **hipótesis específicas** fueron: **H<sub>1</sub>**: El grado de dimensiones de Gobierno digital, es bueno **H<sub>2</sub>**: El grado de dimensiones de calidad de servicios, es bueno **H<sub>3</sub>**: El gobierno digital se relaciona con el valor del servicio. **H<sub>4</sub>**: El gobierno digital se relaciona con el fortalecimiento del servicio. **H<sub>5</sub>**: El gobierno digital se relaciona con el liderazgo.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, podemos mencionar a Delgado (2020) y Bolaji et al. (2021), concluyeron que la calidad del servicio del gobierno digital tiene una consecuencia importante en la satisfacción del cliente, y que, a mayor nivel de desarrollo menor será la percepción en la ciudadanía. También, Bhatti et al (2020) y Tinoco (2020), concluyeron que, existe una falta de implementación de gobierno digital, y que la calidad del servicio percibida afecta significativamente la primera variable. Además, la perspectiva personal de calidad del servicio en el gobierno digital se ve afectada por la confianza del usuario y la calidad de información obtenida por el gobierno digital. Hegde (2020) y Lee et al. (2021) indicaron que dentro de sus conclusiones la calidad del servicio gubernamental en el gobierno digital se debe identificar áreas que requieren mejoras en la calidad del servicio. De otro punto, García et al (2021) concluyeron que la importancia de la transparencia y la comunicación en la construcción de la confianza del usuario en el gobierno digital tiene un impacto significativo.

A nivel nacional, Acuña (2022), Lavado (2021) y Mayanga (2022) después de analizar, concluyeron que implementar y ejecutar un gobierno digital ha tenido un impacto notablemente positivo en la optimización de los servicios administrativos. Esta innovación tecnológica ha sido capaz de aumentar tanto la eficacia como la eficiencia de los procesos gubernamentales, lo que se traduce en una mejoría considerable en la atención brindada a los ciudadanos. Cordova (2022) y Cárdenas (2020) expresaron que el impacto del gobierno digital en promedio es de 66%, lo que significa que los ciudadanos perciben a esta variable de forma positiva y su implementación tendría acogida. Gracias a ello, se han aprovechado las nuevas tecnologías y medios digitales para agilizar trámites, facilitando la comunicación entre el gobierno y la población. Esto ha conducido a una mayor transparencia, mejor gestión de los recursos y una mayor percepción por parte de los usuarios de los servicios gubernamentales.

Chereque (2021) y Suclupe (2021), concluyeron que, si existe correlación directa y de significancia entre de gobierno digital, mayor será la calidad de servicio. Lo que connota que, a mayor gestión del gobierno digital, mayor será la calidad de servicio ofrecida. Por otro lado, Mayanga (2022) llegó a la conclusión de que hay una relación moderada entre sus variables. Asimismo,

los ciudadanos se benefician de la posibilidad de acceder a diversos servicios y realizar trámites en línea, lo cual les posibilita economizar el tiempo y la energía invertidos, al evitar desplazamientos y largas esperas en las entidades gubernamentales. Además, estos avances digitales simplifican procesos y reducen la burocracia.

A nivel local, Luna (2020) y Ruiz (2021) concluyeron que existe una significancia alta en la relación de las variables. Lo que significa que, la implementación del gobierno digital ha experimentado una mejora en la medida en que se ha logrado generar la credibilidad de la población. Esto puede llevar a una mayor participación ciudadana, un acceso más fácil a la información gubernamental, una toma de decisiones más transparente y un aumento en cuanto al rendimiento y la productividad de la administración pública en general. Del mismo modo, Moreno (2020) y García (2020) concluyeron que, la implementación de Gobierno Digital ha permitido una mejora en la gestión de expedientes de recursos humanos, lo cual se refleja en una disminución del tiempo de trámite y una mayor eficiencia en los procesos. Lo que expresa la existencia de un alto nivel positivo de correlación entre las variables. Por el contrario, Amaringo (2019) indicó que un 88.3% perciben un nivel de gobierno digital deficiente.

Vásquez (2018) y Vargas (2019) concluyeron que, el gobierno digital es medio en un 40% en promedio, esto sugiere que todavía existe espacio para mejorar en o que aún hay posibilidades de progreso en cuanto a la prestación de servicios digitales por parte del gobierno. Del mismo modo, existen limitaciones en infraestructura, recursos humanos y tecnológicos que impidan llegar a niveles más altos de calidad en la entrega de servicios digitales al ciudadano.

Para poder hablar de los planteamientos teóricos y conceptualizaciones de las variables es necesario definir términos. **Gobierno:** se compone del presidente y los ministros o consejeros, y es el cuerpo gobernante superior del poder ejecutivo en un estado o comunidad política. (RAE, 2022). **Digital:** se refiere a dispositivos o sistemas que utilizan la combinación de bits para crear, presentar, transportar o almacenar información. (RAE, 2022). Por ello, la variable **gobierno digital**, hace alusión a las tecnologías y datos digitales en la

gestión administrativa del estado, misma que se apoya de una serie de principios, normas, políticas y procedimientos que buscan crear un valor público (Congreso de la República, 2018). Además, también planteó que el Estado es quien establece los parámetros para una adecuada gestión de identidad, servicio, arquitectura, seguridad, interoperabilidad digital.

El término **Gobierno** digital hace referencia a la implementación de tecnologías digitales como parte primordial de los planes de actualización de los gobiernos. Su principal propósito es generar beneficio público a través del uso de un esquema de participación conformado por diversas entidades gubernamentales, organismos no gubernamentales, empresas, grupos cívicos, así como personas que colaboran con la generación y la recepción de datos, servicios e información de interés mediante interacciones con el gobierno (OECD, 2014).

Por otro lado, Estévez (2016) indica que un gobierno digital refiere la transformación de los servicios, procesos y comunicaciones gubernamentales mediante el uso de tecnologías digitales e internet. El objetivo es potenciar la efectividad, claridad y disponibilidad de los servicios estatales, además de incentivar la incorporación ciudadana en el desarrollo gubernamental a través de canales electrónicos y plataformas en línea. Un gobierno digital aprovecha las nuevas tecnologías para optimizar la toma de decisiones.

Desde otra perspectiva, Rodríguez (2021) manifiesta que un gobierno digital es aquel que utiliza las herramientas tecnológicas digitales como una parte fundamental y esencial de su modelo de gestión para crear valor público y mejorar el bienestar de sus habitantes. Se trata de una estrategia orientada a la transformación digital de las instituciones públicas, que busca mejorar la eficiencia, transparencia y acceso de la ciudadanía a los servicios y procesos gubernamentales. El gobierno digital se enfoca en el uso innovador y estratégico de TIC para el bien común, buscando así modernizar y adaptar el Estado a las necesidades del mundo actual.

Las dimensiones de la primera variable se sostienen según el Congreso de la República Peruana (2018) los cuales son: a) **identidad digital**: es aquella que establece un conjunto de caracteres individuales que posibilite identificar el



entorno digital de la persona. Del mismo modo, está conformado por especificaciones, lineamientos, directivas, guías, infraestructura y estándares digitales que permiten a los ciudadanos su identificación y autenticación al momento de acceder a los mencionados servicios. Los indicadores que se consideran son: **autenticación digital**: es aquel procedimiento que verifica la identidad digital de un individuo, que le permite afirmar su identidad. Los diversos organismos del estado deben implementar mecanismos para la autenticación digital. **Credencial de identidad digital**: la identidad digital está representada de esta forma, puesto que los atributos inherentes de un individuo están establecidos dentro del marco de identidad digital del gobierno. **Identificación digital**: es aquel procedimiento mediante el cual el individuo es reconocido de forma individual y diferente a otros. El estado está en la obligación de establecer procedimientos que permitan acceder a estos servicios digitales. **Inclusión digital**: a través de su identidad digital, los ciudadanos pueden acceder al uso de los servicios digitales, y el estado es el que debe promover que la ciudadanía tenga acceso a los servicios digitales.

La segunda dimensión **prestación de servicios digitales**, nos indica sobre la **garantía de la información** que, los organismos públicos deben garantizar a los ciudadanos de manera progresiva la entrega o brindado de servicios en línea, y para efecto de ello: aceptar y reconocer el uso de la identidad digital. Que, la disponibilidad, integridad y confidencialidad deben ser garantizadas. Exista la disposición de capacitar en materia de firma y certificados digitales. Que se facilite el acceso a la información digital. Se implemente los servicios digitales. Se garantice la conservación de documentación digital.

Sobre la **sede digital**, nos indica que es un canal digital mediante el cual los ciudadanos pueden acceder a los servicios digitales y la titularidad de la misma, corresponde a todos los niveles de gobierno. Con referencia al **registro digital**, las entidades poseen un registro en el cual se almacena digitalmente diversos documentos, entre solicitudes, escritos, comunicados, resoluciones, etc. La **conservación de documentos digitales**, es la incorpora las firmas digitales a fin de garantizar la perdurabilidad digital, considerando las disposiciones legales de la misma.

La tercera dimensión nos habla sobre la **seguridad digital**, que es el **estado de confianza** dentro del entorno digital y que, resulta en la ejecución de medidas a los peligros que pueden afectar la integridad, la seguridad nacional, los objetivos y prosperidad económica. La **interoperabilidad** es definida como la capacidad de las entidades de interoperar, recurriendo mediante diferentes procesos e intercambios de datos a la puesta común de información digital. Dentro de las **medidas reactivas y proactivas**, el estado en el marco de la seguridad digital menciona: **defensa**, que está encargada por el MINDEF. Inteligencia, a cargo de la DINI. Justicia, donde el MINJUS, la PNP, el ministerio público y PJ, el MININTER, están encargados en el marco de sus funciones supervisar, evaluar y emitir normas a favor de la materia. Institucional, donde todos los órganos de todos los niveles de gobierno deben sistematizar la documentación mediante la plataforma SGSI. Y, por último, la **articulación de seguridad digital** es la que sustenta y articula los procesos, normas, roles, responsabilidades y mecanismos a fin de implementar información en formatos independientes, procesados o almacenados.

Del mismo modo El Congreso de la República 2018 plantea como **objetivos**: que las acciones relacionadas con la gobernanza, administración y ejecución de un proyecto o plan se den en identidad, servicio, arquitectura, seguridad, interoperabilidad digital. Se integre, coordine y promueva la cooperación entre los organismos de administración pública. La investigación y desarrollo en identidad, servicio, arquitectura, seguridad, interoperabilidad digital sean implementadas idóneamente. Se efectúe la orientación, formación y capacitación en tecnologías digitales en cada nivel del gobierno del estado.

Por otro lado, (Toro García y otros, 2019) plantea que un gobierno transparente debe publicar oportuna y abiertamente todos los datos que contengan actividades de los diversos niveles de gobierno, a fin de garantizar los derechos de sus ciudadanos y que, en cierta forma, se evite la corrupción. En ese sentido, los organismos del estado que invierten activamente en servicios digitales podrían mejorar significativamente el bienestar general de sus ciudadanos mediante una amplia gama de servicios como salud, educación, seguridad, entre otros. La digitalización del gobierno ofrece una oportunidad de optimizar las circunstancias vitales de los residentes mediante el fortalecimiento de la

confianza en la administración pública, al crear un Estado más accesible y eficiente mediante el uso de las TIC's. (Pimiento, 2017).

La implementación de la misma ha permitido mejorar en los siguientes aspectos: **competitividad**, en los trámites y la información veloz que genera un ahorro de tiempo. **Transparencia**, puesto que el acceso a la información es decisivo para evitar la corrupción. Innovación, porque genera nuevas oportunidades. **Buen gobierno**, gracias a su uso se logra la eficiencia en la mejora de procesos. **Calidad de servicio**, por el acceso a la información. **Empoderamiento**, por las oportunidades que brinda a la ciudadanía y permite del mismo modo, su participación activa.

Para poder hablar de las teorías con relación al estudio y las conceptualizaciones de las variables es necesario definir términos. **Calidad**: se refiere a las características inherentes a algo que permiten evaluar su valor o importancia, (RAE, 2022). **Servicio**: se define como servicio al acto de servir o prestar ayuda a alguien, (RAE, 2022).

La segunda variable **calidad de servicio** según (PCM, 2019) establece que los entes públicos deben implementar herramientas de gestión que mejore los insumos y servicios que dan los diversos organismos del gobierno. Mirabal, Alberto (2021) menciona que, en cualquier disciplina o sector de trabajo, vale tanto la calidad del producto o resultado generado, como la atención implicada en el proceso. Ante ello, propone una pregunta: ¿Proporcionamos desde nuestras instancias, un buen servicio y estamos claros de lo que involucra este concepto? Menciona, además, sin generalizar, evidencias de tardanza en la atención, desinterés por clientes que hacen presencia en tiendas, respuestas imprecisas o a destiempo, presentan debilidades que parecieran acentuarse o al menos más perceptibles en la cotidianidad.

Ventura William (2022) tiene el enfoque que la calidad de servicio en los organismos gubernamentales no tiene una percepción positiva en la ciudadanía, por motivos como, tiempos de espera prolongados, las instalaciones que brindan los diferentes servicios públicos no son los adecuados, los requisitos que solicitan las entidades son consideradas

innecesarias y el personal que brinda la atención no está muchas veces capacitada para el puesto que desempeña.

La primera dimensión **valor de servicio**, se basa en las necesidades y expectativas del individuo, las entidades deben identificar y diseñar innovadores insumos y servicios en la competencia de cada uno, de modo que: determine para qué, el qué, cómo, cuándo y dónde se otorgará los insumos y servicios. Se analice e identifique oportunidades dentro del entorno del individuo. Esta dimensión presenta como indicadores a: la **garantía de la información**, busca a través de un lenguaje sencillo brindar información a las personas mediante una comunicación fluida y transparente. Las **necesidades y expectativas**, deben ser aplicadas de manera periódica, de modo que la información recolectada servirá como un insumo para la conformación de modelos de gestión de calidad, para ellos las entidades deben: Definir medios y métodos, asegurar que los procesos se efectúen de forma sistemática, se garantice la información recopilada y los resultados sean segmentados de acuerdo al perfil de cada individuo. **El valor público**, se refiere a la importancia que los ciudadanos prestan a los insumos y servicios brindados por el gobierno, siempre y cuando cumplan con las necesidades percibidas de manera oportuna y de calidad. Este mecanismo es muy efectivo para alcanzar un desarrollo sostenible entre los entes gubernamentales y los usuarios. **Determinación de la entrega de bienes y servicios**, es como la entidad brinda los bienes y servicios al usuario, pudiendo ser esa la forma de medir la oportuna atención de los servicios brindados.

La segunda dimensión, **fortalecimiento del servicio**, debe ser diseñado en base a la identificación del valor del servicio, de modo que, la experiencia persona – estado sea mejorada. Entre los elementos de bienes y servicios tenemos al personal, proveedores, recursos, infraestructura, tecnología, procesos, condiciones de entrega, entre otros. Dentro de esta dimensión se evalúa indicadores como los **canales de entrega**, donde la gestión oportuna de la misma debe ser de forma eficiente a fin que pueda facilitar a las personas conseguir requisitos previstos. La **previsión de recursos**, debe ser implementado por componentes del modelo de gestión de calidad, de igual modo, la **alineación de la estructura organizacional**, se implementará a

través de instrumentos y, las entidades dentro de su competencia realizaran seguimiento y control. **La cadena de valor**, donde el máximo representante administrativo de la entidad debe actuar como nexo a fin de implementar la norma técnica.

La última dimensión, el **liderazgo**, que esté ligado con el empeño de los altos funcionarios, se debe demostrar compromiso con la normativa técnica para la gestión de calidad. Donde analizamos indicadores como **empatía**, que está centrado en comprender las expectativas y necesidades, promover la **participación de los agentes activos** y que estos, colaboren y coadyuven a reducir barreras de cambio. Los **medios y métodos**, en el cual se implemente la norma técnica y toma de decisiones a partir de resultados. Y finalmente, el **procesamiento y sistematización**, que, mediante un equipo de trabajo se designen funciones y que estos posean conocimientos básicos acerca de las labores a realizar.

### III. METODOLOGÍA

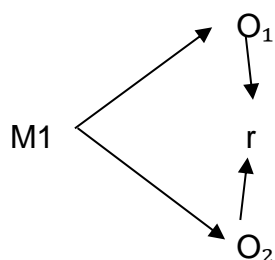
#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1 Tipo de investigación

La investigación fue de un diseño **básico** con un enfoque **cuantitativo**, que buscó generar conocimiento y demostrar hipótesis utilizando datos estadísticos. Según Concytec (2018), esta forma de investigación se centra en comprender los elementos esenciales o básicos de los acontecimientos y relaciones entre entes mediante la observación de hechos observable, mientras que Hernández et al. (2014) afirman que el enfoque mencionado se usa para probar hipótesis y recolectar datos estadísticos para verificar una teoría. En resumen, se trató de un estudio básico cuyos resultados fueron avalados mediante el análisis estadístico de los datos recopilados.

##### 3.1.2 Diseño de investigación:

El estudio es **no experimental** y de **nivel correlacional**, lo que significa que se recopiló información sin manipulación de variables para verificar la posible relación entre ellas. Tal como menciona Hernández, et al. (2014), en los estudios no experimentales se observan y analizan características dentro de su contexto. Asimismo, el estudio fue de **corte transversal**, ya que los instrumentos de investigación se emplearon de forma simultánea o en una sola ocasión, en diagrama sería el siguiente:



Donde:

M = Trabajadores de la UGEL San Martín, 2023

O<sub>1</sub> = Gobierno digital

O<sub>2</sub> = Calidad de servicio

r = Relación

### **3.2 Variables y operacionalización:**

Variable 1: Gobierno digital

Variable 2: Calidad de servicio

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **3.4.1 Población**

Fue conformada por 121 servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín – 2023.

- **Criterios de inclusión:** Se consideró todos los trabajadores de la entidad.
- **Criterios de exclusión:** Aquellos trabajadores que no quisieron dar su consentimiento informado, los que se encontraban delicados de salud, de vacaciones, los que se encontraron en misión de servicio y el personal de servicio y mantenimiento.

#### **3.4.2 Muestra**

Fue censal, que se tomó al total de la población con corte del mes de mayo de 2023. Es importante destacar que, se aplicaron ciertos criterios de exclusión que llevaron a que solo 90 trabajadores fueran considerados aptos para ser encuestados, por lo que la muestra se basa en este número de individuos.

A pesar de la reducción en la cantidad de encuestados debido a los criterios de exclusión, la muestra de 90 trabajadores aún puede proporcionar información valiosa para el estudio en cuestión. Al enfocarse en un grupo específico de individuos que cumplen con ciertos criterios, se podría obtener una visión más precisa y detallada de ciertos aspectos de la población objetivo del censo.

#### **3.4.3 Muestreo**

Fue de modo no probabilístico, por conveniencia.

#### **3.4.4 Unidad de análisis**

Hernández et al. (2014) hace referencia a los sujetos considerados en la aplicación del instrumento, lo que indica que el mismo, estuvo conformada por un servidor (a) de la UGEL San Martín, 2023.

### **3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.5.1 Técnica**

La encuesta se empleó para recopilar datos sobre el gobierno digital y calidad de servicio. Hernández et al. (2014) mencionan que esta técnica es comúnmente utilizada en estudios cuantitativos para recolectar y codificar datos.

#### **3.5.2 Instrumentos**

Sirven para recoger la información. En la investigación presente, se emplearon dos cuestionarios, cada una para cada variable, la mismas que el investigador creó. Para la variable gobierno digital constó de 16 ítems y 3 dimensiones, de igual forma, para la variable calidad de servicio, se presentó 16 ítems y 3 dimensiones. Y finalmente, fue de tipo ordinal la escala de medición de Likert donde 1 (nunca), 2 (casi nunca), 3 (a veces), 4 (casi siempre), 5 (siempre), que establece medir determinadas variables o características que no pueden ser medidas con precisión numérica.

Ambas variables serán medidas con niveles alto, medio y bajo, con un rango para cada uno, considerando los puntajes por nivel: alto: 60-80, medio: 38-59 y bajo: 16-37. Para la variable gobierno digital, en su dimensión identidad digital el rango alto es de 21-25, rango medio de 13-20 y rango bajo de 5-12. La dimensión prestación de servicios digitales, el rango bajo es de 5-12, el rango medio de 13-20 y, el rango alto de 21-25. La dimensión seguridad digital muestra un rango bajo de 6-14, un rango medio de 15-23 y un rango alto de 24-30. La dimensión calidad de servicio, en la dimensión valor de servicio tiene un rango bajo de 6-14, un rango medio de 15-23 y un rango alto de 24-30. Para la dimensión fortalecimiento del servicio tiene un rango bajo de 4-9, un rango medio de 10-15 y un rango bajo de 16-20. Finalmente, la dimensión



liderazgo tiene un rango bajo de 6-14, rango medio de 15-23 y un rango alto de 24-30.

### **3.5.3 Validez y confiabilidad**

#### **Validez**

El objetivo fue garantizar un mayor grado de validez mediante el uso del juicio de expertos, y se basó en la evaluación de cinco profesionales con amplio manejo del tema. Estos expertos evaluaron la consistencia y la relevancia de los cuestionarios, y se basaron en tres criterios específicos que buscaron determinar la claridad, coherencia, y relevancia de la información. Las respuestas a estos criterios se clasificaron en una escala tipo Likert, lo cual 1 representó "no cumple con el criterio", 2 "bajo nivel", 3 "moderado nivel", 4 "alto nivel".

La evaluación conseguida se visualizará en el cuadro. En lo que respeta a la primera variable, se expondrá la media que será de 0.92 de acuerdo a los jueces. En relación a la segunda variable, el 0.88 de acuerdo a los evaluadores; lo cual indica que tendrán una alta validez; y cumplirán las normas metodológicas para su implementación.

#### **Confiabilidad**

Con el fin de determinar la fiabilidad de los cuestionarios que fueron utilizados, se decidió emplear en una muestra piloto de 36 trabajadores. La metodología de Alfa de Cronbach es la que se empleó, la cual establece que el valor obtenido debe ser superior a 0.7 (Hernández et al, 2014).

En concordancia a la variable de gobierno abierto, se encontró un valor numérico de 0.943, el cual se considera significativo al superar el 0.70. Por lo tanto, se pudo afirmar que cuenta con un nivel de validez alto. Además, se ratifica la validez de contenido, ya que los ítems diseñados se relacionan con la variable en cuestión. Asimismo, se destaca que el instrumento muestra validez de criterio.

Para evaluar la variable calidad del servicio, se realizó un cálculo de la confiabilidad y se obtuvo un valor de 0.940, el cual se considera significativo

al superar el umbral de 0.70. De este modo, se establece que el instrumento presenta una confiabilidad elevada. Es por ello que los enunciados del instrumento están relacionados directamente con la variable que se desea estudiar, lo que indica que el instrumento cuenta con validez de contenido. Además, se destaca que presenta validez de criterio.

### **3.6 Procedimientos**

Para desarrollar esta investigación se siguieron diversos pasos, que incluyeron la delimitación e identificación del problema, la elaboración de los instrumentos, la planificación, la validación por parte de cinco expertos, la realización de una prueba piloto, la aplicación de los cuestionarios para recopilar información, previa autorización de cada universidad involucrada, y finalmente el procesamiento y análisis de los datos recopilados. Después de esto, se redactó y presentó un informe, que será revisado por un grupo de jueces asignados por la Unidad de Estudios de posgrado de la UCV-Tarapoto.

### **3.7 Métodos de análisis de datos**

Los datos obtenidos en esta investigación fueron procesados utilizando el software SPSS V.26, para realizar los análisis inferenciales de las variables y sus dimensiones, y así determinar el estadístico apropiado de la investigación. Una vez hecho esto, se presentó los resultados, comenzando por los objetivos específicos y finalizando con el objetivo general. Se utilizaron tablas y figuras de frecuencia, así como correlaciones estadísticas adecuadas para evaluar los objetivos inferenciales. Además, se utilizó un criterio específico para determinar la existencia de relaciones significativas, teniendo en cuenta el nivel de significancia y el tipo de correlación.

### **3.8 Aspectos éticos**

La investigación fue realizada siguiendo las normativas éticas establecidas por la institución y la normativa internacional APA en su séptima edición. De igual forma, se respetó la reglamentación establecida por la Escuela de Posgrado y las directrices específicas de estudios científicos de la UCV. Se recopiló información con el consentimiento de los participantes, y los resultados se

utilizaron exclusivamente para fines de investigación, cumpliendo así con los principios éticos que todo investigador debe garantizar. En particular, se respetaron los principios de justicia, asegurando que toda la población tenga la posibilidad de ser seleccionado para integrar el grupo muestral del estudio y recibir un tratamiento justo y equitativo. También se mantuvo la autonomía de los encuestados, obteniendo su consentimiento para la implementación de las herramientas de medición o recolección de información en el estudio. Se veló por el bienestar integral de los participantes y se evitó hacerles daño dentro del contexto del estudio. Los resultados individuales se mantuvieron en reserva para evitar la posibilidad de dañar a los participantes, y se presentaron los resultados de manera transparente, con el propósito de conservar la neutralidad y evitar mostrar sesgos o preferencias en el estudio. Los cuestionarios no contienen información personal para asegurar la neutralidad de los datos.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Grado de las dimensiones de gobierno digital

**Tabla 1**

*Grado de las dimensiones de la variable gobierno digital*

Dimensión	Escal a	Interval o	Frecuencia	Porcentaje
Identidad digital	Bajo	5-12	36	40.0%
	Medio	13-20	44	<b>48.9%</b>
	Alto	21-25	10	11.1%
	Total		90	100%
Prestación de servicios digitales	Bajo	5-12	17	18.9%
	Medio	13-20	55	<b>61.1%</b>
	Alto	21-25	18	20.0%
	Total		90	100%
Seguridad digital	Bajo	6-14	21	23.3%
	Medio	15-23	48	<b>53.3%</b>
	Alto	24-30	21	23.3%
	Total		90	100%

*Fuente: Obtenida del SPSS V.26*

#### **Interpretación:**

A partir de los resultados presentados, un 61.1% de los participantes en el estudio indica un grado medio en la prestación de servicios digitales. Este grupo puede estar utilizando una cantidad moderada de servicios digitales en su vida diaria, pero aún no ha alcanzado su máximo potencial en cuanto a la adopción y el aprovechamiento de estas oportunidades digitales. Por otro lado, el 53.3%, percibe un grado medio de seguridad digital en la entidad. Este grupo podría estar consciente de algunas medidas de seguridad vigentes, pero aún es posible que tengan preocupaciones o inquietudes acerca de la efectividad y solidez de estas prácticas. Finalmente, un 48.9% de los encuestados analizados presenta una identidad digital de grado medio. Sin embargo, aún no tienen definido el adquirir competencias adicionales que les permita optimizar su participación y reputación en línea.

## 4.2 Grado de las dimensiones de calidad de servicio

**Tabla 2**

*Grado de las dimensiones de la variable calidad de servicio*

Dimensión	Escal a	Interval o	Frecuencia	Porcentaje
Valor del servicio	Bajo	6-14	9	10.0%
	Medio	15-23	53	<b>58.9%</b>
	Alto	24-30	28	31.1%
	Total		90	100%
Fortalecimiento del servicio	Bajo	4-9	10	11.1%
	Medio	10-15	51	<b>56.7%</b>
	Alto	16-20	29	32.2%
	Total		90	100%
Liderazgo	Bajo	6-14	9	10.0%
	Medio	15-23	56	<b>62.2%</b>
	Alto	24-30	25	27.8%
	Total		90	100%

*Fuente: Obtenida del SPSS V.26*

### **Interpretación:**

Como se observa en los resultados presentados, el 62.2% perciben el liderazgo en la entidad en un grado medio. Este dato señala una oportunidad para la entidad de llevar a cabo mejoras en las estrategias de liderazgo y dirección del equipo, a fin de incrementar la satisfacción y retención de los usuarios. En particular, el 58.9% de los encuestados percibe un grado medio de valor de servicio en la entidad. Este grupo representa una oportunidad para la entidad de identificar áreas de mejora y adaptar estrategias de cara a incrementar la percepción de valor que tienen sus usuarios. Por otro lado, un 56.7% manifiesta un grado medio de fortalecimiento del servicio. Este grupo representa un segmento con potencial de crecimiento y fidelización si la entidad puede reconocer los sectores donde es necesario trabajar más para conseguir una mayor satisfacción.

### 4.3 Prueba de normalidad de datos

**Tabla 3**

*Prueba de normalidad de las dimensiones de la variable gobierno digital y calidad de servicio*

Variables y Dimensiones	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
<b>Gobierno digital</b>	,296	90	,000
Identidad digital	,270	90	,000
Prestación de servicios digitales	,307	90	,000
Seguridad digital	,267	90	,000
<b>Calidad de Servicio</b>	,334	90	,000
Fortalecimiento del servicio	,325	90	,000
Valor de servicio	,310	90	,000
Liderazgo	,340	90	,000

*Fuente: Obtenida del SPSS V.26*

#### **Interpretación:**

Los datos analizados, compuesta por más de 50 individuos, permite la realización de pruebas estadísticas con el fin de evaluar las propiedades y relaciones de las variables involucradas. En este caso, se realizaron la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov y fue aplicada para determinar si la muestra sigue una distribución normal, un supuesto necesario para llevar a cabo ciertos análisis estadísticos. El resultado arrojado por esta prueba mostró un valor inferior a 0,05, lo que indica que la muestra no presenta una distribución normal. Con este resultado, es posible avanzar a la realización de otros análisis que requieran de dicha presuposición. En este caso el análisis de correlación de rho de Spearman.

#### 4.4 Relación entre gobierno digital y valor del servicio

**Tabla 4**

*Relación entre gobierno digital y valor del servicio*

			Gobierno Digital	Valor de servicio
Rho de Spearman	Gobierno Digital	Coeficiente de correlación	1.000	,691**
		Sig. (bilateral)		0.000
	Valor de servicio	N	90	90
		Coeficiente de correlación	,691**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	90	90

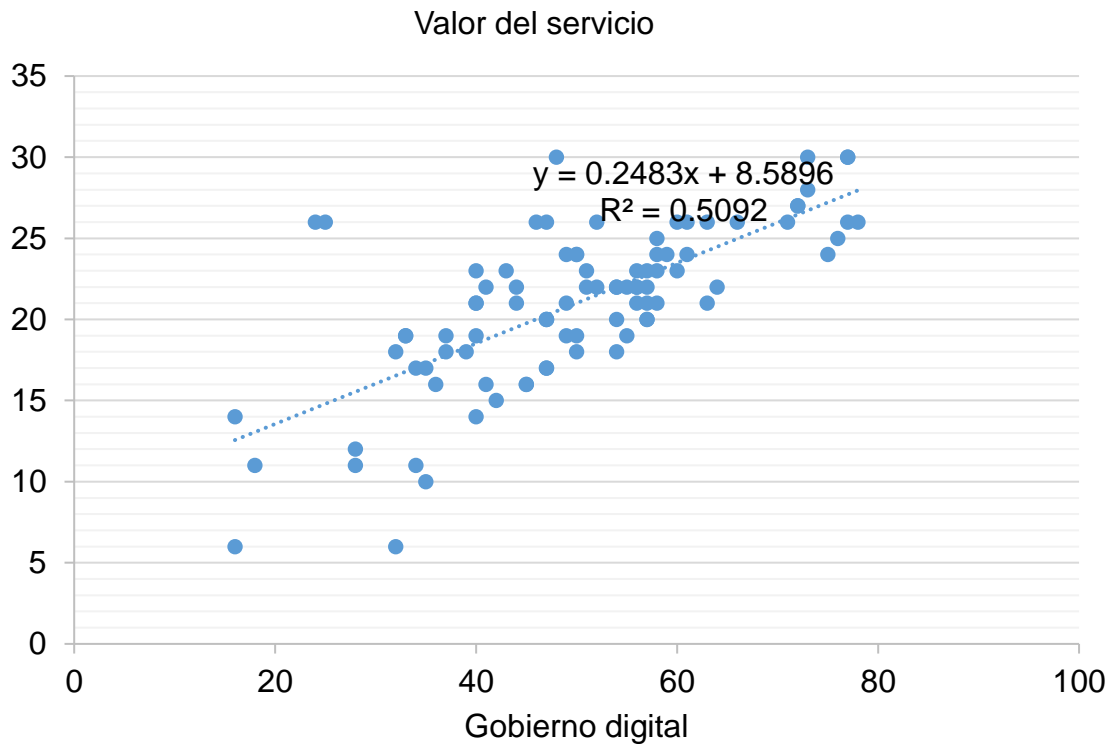
*Fuente: Obtenida del SPSS V.26*

#### **Interpretación:**

Se demuestra una relación positiva moderada entre la variable gobierno digital y la dimensión valor del servicio, con un coeficiente de correlación de 0,691. En este caso, sugiere una relación moderada, lo que implica que el aumento en la calidad del gobierno digital estaría relacionado con un aumento en el valor percibido del servicio. Además, el p-valor obtenido en este análisis es igual a 0,000 ( $\leq 0,01$ ), lo cual es menor que el umbral comúnmente aceptado de 0,05 para considerar la relación estadísticamente significativa. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna que señala que el gobierno digital se relaciona con el valor del servicio.

### Figura 1

Dispersión y coeficiente de determinación ( $R^2$ ) entre gobierno digital y valor del servicio



Fuente: Obtenida del SPSS V.26

#### Interpretación:

Los resultados del análisis presentado, muestran que el coeficiente de determinación es de 0,5092. Esta cifra, significa que el valor del servicio depende, en una medida considerable, del gobierno digital. Específicamente, esta dependencia es del 51%. Por ende, más allá de la mitad de las variaciones que podemos observar en el valor del servicio son explicables mediante cambios y fluctuaciones en la materia del gobierno digital.



#### 4.5 Relación entre gobierno digital y fortalecimiento del servicio

**Tabla 5**

*Relación entre gobierno digital y fortalecimiento del servicio*

			Gobierno digital	Fortalecimiento del servicio
Rho de Spearman	Gobierno Digital	Coeficiente de correlación	1.000	,663**
		Sig. (bilateral)		0.000
	Fortalecimiento del servicio	N	90	90
		Coeficiente de correlación	,663**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	90	90

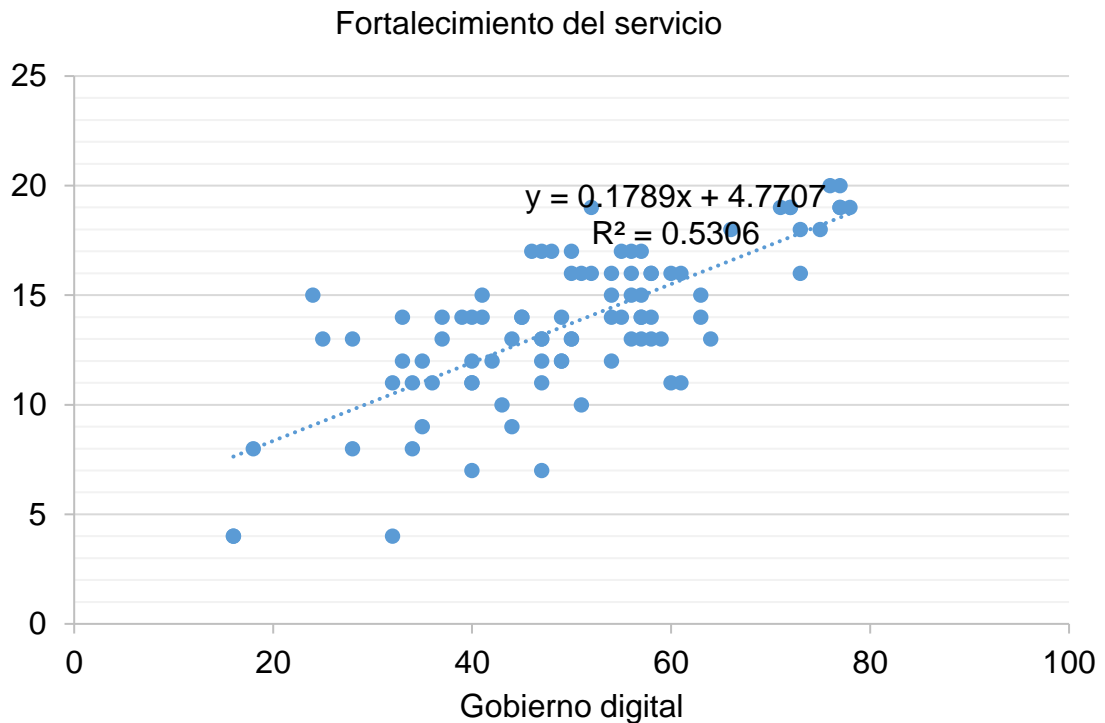
*Fuente: Obtenida del SPSS V.26*

#### **Interpretación:**

La tabla presentada sugiere una relación positiva moderada entre la variable gobierno digital y la dimensión fortalecimiento del servicio, con un coeficiente de correlación de 0,663. En este caso, indica una relación moderada, lo cual sugiere que mejoras en la calidad del gobierno digital estarían asociadas con un aumento en el fortalecimiento del servicio. Además, el p-valor obtenido en este análisis es igual a 0,000 ( $\leq 0,01$ ), lo que es menor que el umbral generalmente aceptado de 0,05 para determinar si la relación es estadísticamente significativa. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna que indica que el gobierno digital se relaciona con el fortalecimiento del servicio.

## Figura 2

*Dispersión y coeficiente de determinación (R<sup>2</sup>) entre gobierno digital y fortalecimiento del servicio.*



*Fuente: Obtenida del SPSS V.26*

### **Interpretación:**

Los resultados del análisis presentado en la figura, muestran que el coeficiente de determinación es de 0,5306. Esta cifra, significa que el fortalecimiento del servicio depende, en una medida considerable, del gobierno digital. Específicamente, esta dependencia es del 53%.

#### 4.6 Relación entre gobierno digital y liderazgo

**Tabla 6**

*Relación entre gobierno digital y liderazgo*

			Gobierno digital	Liderazgo
Rho de Spearman	Gobierno digital	Coeficiente de correlación	1.000	,576**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	90	90
	Liderazgo	Coeficiente de correlación	,576**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	90	90

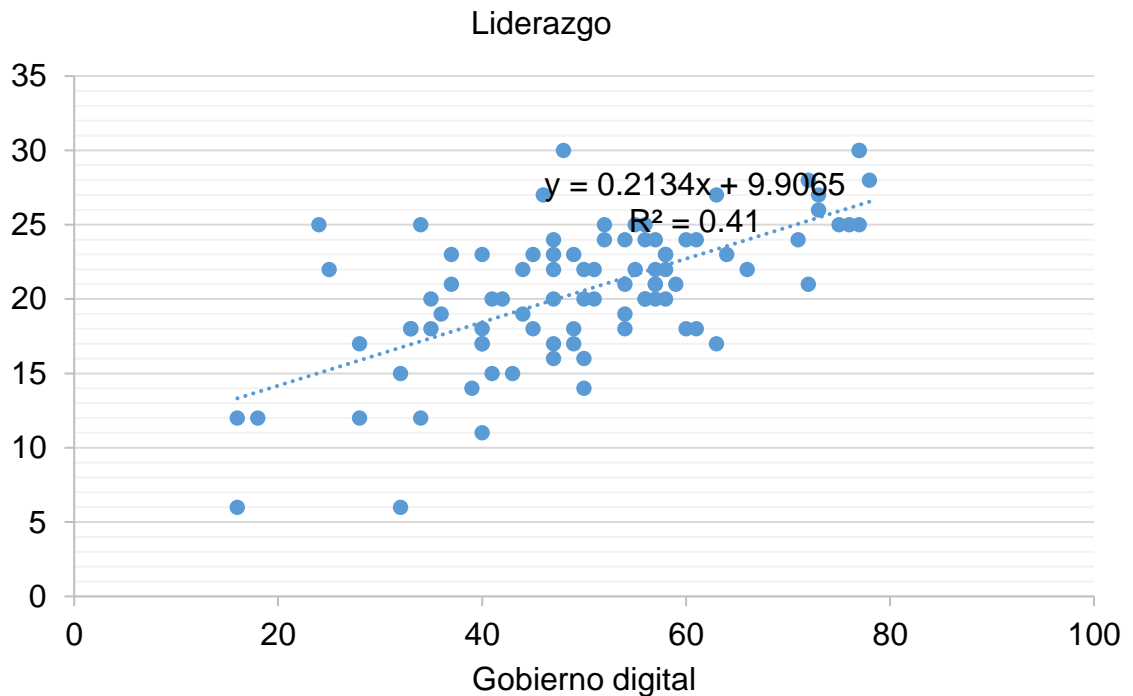
*Fuente: Obtenida del SPSS V.26*

#### **Interpretación:**

Los resultados obtenidos en este análisis revelan una relación positiva moderada entre la variable gobierno digital y la dimensión de liderazgo, con un coeficiente de correlación de 0,576. En este caso, sugiere que las mejoras en la calidad del gobierno digital están asociadas con un incremento en el liderazgo. El p-valor reportado es igual a 0,000 ( $\leq 0,01$ ), el cual es menor que el límite comúnmente aceptado de 0,05 para determinar si la relación es estadísticamente significativa. Por ende, se acepta la hipótesis alterna que sostiene que el gobierno digital está relacionado con el liderazgo.

**Figura 3**

*Dispersión y coeficiente de determinación (R2) entre gobierno digital y liderazgo.*



*Fuente: Obtenida del SPSS V.26*

**Interpretación:**

Los resultados del análisis presentado, muestran que el coeficiente de determinación es de 0,410. Esta cifra, significa que el liderazgo depende, en una medida considerable, del gobierno digital. Específicamente, esta dependencia es del 41%.

**Tabla 7***Relación entre gobierno digital y calidad de servicio*

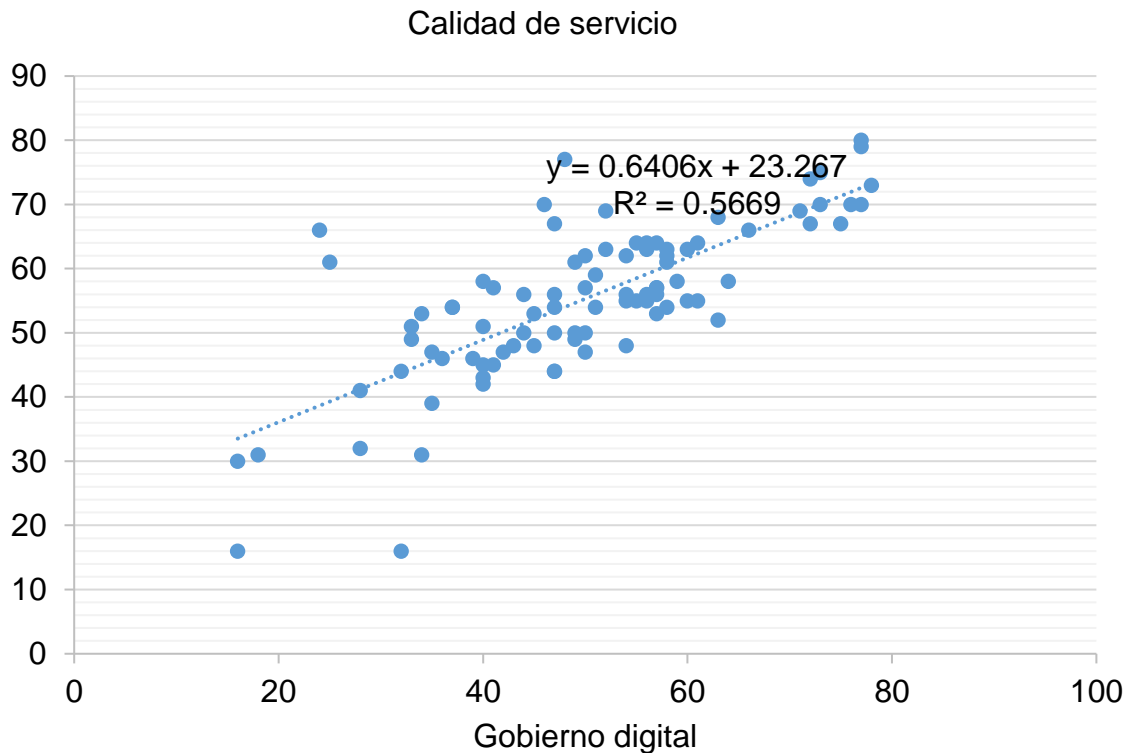
			Gobierno digital	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gobierno digital	Coeficiente de correlación	1.000	,722**
		Sig. (bilateral)		0.000
	Calidad de servicio	N	90	90
		Coeficiente de correlación	,722**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	90	90

*Fuente: Obtenida del SPSS V.26***Interpretación:**

El análisis muestra una relación positiva alta entre la variable gobierno digital y la variable calidad de servicio, con un coeficiente de correlación de 0,722. Esto indica que a medida que mejora el gobierno digital, también lo hace la calidad de servicio. El p-valor reportado es igual a 0,000, lo que significa que, se acepta la hipótesis alterna, que indica que existe una relación significativa entre el gobierno digital y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín.

#### Figura 4

Dispersión y coeficiente de determinación ( $R^2$ ) entre gobierno digital y calidad de servicio.



Fuente: Obtenida del SPSS V.26

#### Interpretación:

Los resultados del análisis presentado, muestran que el coeficiente de determinación es de 0,567. Esta cifra, significa que la calidad de servicio depende, en una medida considerable, del gobierno digital. Específicamente, esta dependencia es del 57%. Esta información es valiosa para los responsables de la toma de decisiones en la institución, ya que sugiere que al mejorar el gobierno digital se pueden obtener mejoras en la calidad de servicio, lo que podría beneficiar a la comunidad educativa.

## V. DISCUSIÓN

Se menciona como primer objetivo específico saber cuál es el **grado de las dimensiones de la variable gobierno digital**, para lo cual los resultados muestran que un 61.1% de los participantes en el estudio indica un grado medio en la **prestación de servicios digitales**. Este grupo puede estar utilizando una cantidad moderada de servicios digitales en su vida diaria, pero aún no ha alcanzado su máximo potencial en cuanto a la adopción y el aprovechamiento de estas oportunidades digitales. Por otro lado, el 53.3%, percibe un grado medio de **seguridad digital** en la entidad. Este grupo podría estar consciente de algunas medidas de seguridad vigentes, pero aún es posible que tengan preocupaciones o inquietudes acerca de la efectividad y solidez de estas prácticas. Finalmente, un 48.9% de los encuestados analizados presenta una **identidad digital** de grado medio. Sin embargo, aún no tienen definido el adquirir competencias adicionales que les permita optimizar su participación y reputación en línea. Estos resultados son concordantes con lo que menciona Braken (2018), en cuanto a la dimensión identidad digital, ya que, sostiene que la digitalización no es sólo una cuestión tecnológica, sino también un proceso de cambio cultural que debe incluir todos los niveles de la organización. Cada país ha implementado su propio modelo institucional para responder a sus necesidades específicas. Sin embargo, aún hay muchas organizaciones que no han mejorado su capacidad para responder a esta problemática y siguen trabajando de la misma manera que hace una década. Si bien algunas organizaciones han logrado adaptarse mejor a la era de la tecnología, también enfrentan ciertas dificultades, como la creación de equipos digitales pequeños y multidisciplinarios o sistemas que se entrelazan con la burocracia estatal. Así mismo, para desarrollar el análisis de la dimensión seguridad digital, los resultados son similares a los mencionados por Agudelo, et al (2020), que expresa que otras naciones han afrontado desafíos como garantizar el derecho a salud, educación, cultura, seguridad, entre otros. De igual modo, la prestación de servicios digitales está asociados a las TIC`s, como los resultados mostrados, mismos que, están vinculados a lo mencionado por el CIES (2021), que manifiesta que se convirtieron en un pilar fundamental de Perú y su desarrollo, a pesar de que su implementación ha sido lenta. El gobierno ha asumido un compromiso con la implementación de diversas plataformas digitales que permiten a los servidores

públicos organizar sus documentos. Por lo que, los trabajadores de la UGEL San Martín, podrían aprovechar de manera efectiva las oportunidades disponibles en línea, tanto para fines personales como profesionales, y estar preparado para enfrentar y prevenir posibles riesgos asociados con la vida digital. Finalmente, los resultados presentados, conjuntamente están vinculados a los mencionados por Delgado (2020) y Bolaji et al. (2021), que concluyeron en su investigación que la calidad del servicio del gobierno digital tiene una consecuencia importante en la satisfacción del cliente, y que, a mayor nivel de desarrollo menor será la percepción en la ciudadanía. Los autores en conjunto con los resultados presentados, se destaca que la implementación de las TIC es un pilar esencial para el desarrollo de un país. La lenta pero firme implementación en nuestro país, donde se han asumido compromisos para desarrollar diversas plataformas digitales y se señala la necesidad de que los trabajadores de la UGEL San Martín maximicen sus oportunidades online.

En cuanto al segundo objetivo específico que busca el **grado de las dimensiones de la variable calidad de servicio**, se muestra que el 62.2% perciben el **liderazgo** en la entidad en un grado medio. Este dato señala una oportunidad para la entidad de llevar a cabo mejoras en las estrategias de liderazgo y dirección del equipo, a fin de incrementar la satisfacción y retención de los usuarios. En particular, el 58.9% de los encuestados percibe un grado medio de **valor de servicio** en la entidad. Este grupo representa una oportunidad para la entidad de identificar áreas de mejora y adaptar estrategias de cara a incrementar la percepción de valor que tienen sus usuarios. Por otro lado, un 56.7% manifiesta un grado medio de **fortalecimiento del servicio**. Este grupo representa un segmento con potencial de crecimiento y fidelización si la entidad puede reconocer los sectores donde es necesario trabajar más para conseguir una mayor satisfacción. Los resultados expuestos en relación a la dimensión fortalecimiento del servicio están sustentados en lo expresado por el Congreso Peruano (2018) que indica que los gobiernos de nivel regional y local son los principales agentes activos del cambio y la adaptación requerida en esta denominada transformación de tecnologías. En este sentido, el uso y aplicación de las TIC's es un instrumento esencial para la población y su implementación generaría efectos positivos para el desarrollo del país. Por otro lado, los resultados de la dimensión liderazgo son similares al estudio de los autores



Hegde (2020) y Lee et al. (2021) que enfatizan dentro de sus conclusiones que para tener una calidad del servicio gubernamental en el gobierno digital se debe identificar áreas que requieren mejoras en la calidad del servicio, y ello, implica explícitamente un liderazgo que debe ser desarrollado. Finalmente, el valor de servicio en los resultados mostrados en la investigación, son de grado medio, mismos que, de ser implementados de forma adecuada, pueden resultar como los resultados expuestos por Acuña (2022), Lavado (2021) y Mayanga (2022) que concluyeron que implementar y ejecutar un Gobierno Digital ha tenido un impacto notablemente positivo en la optimización de los servicios administrativos. Esta innovación tecnológica ha sido capaz de aumentar tanto la eficacia como la eficiencia de los procesos gubernamentales, lo que se traduce en una mejoría considerable en la atención brindada a los ciudadanos. Por lo que, concluyentemente de lo descrito en los resultados y comparados con los autores presentados, podemos inferir que hay una necesidad de mejorar en tres dimensiones específicas para optimizar la prestación de servicios de una entidad. Según los resultados, hay margen para mejoras significativas en las áreas de liderazgo, valor, y fortalecimiento del servicio lo que puede resultar en un aumento de la satisfacción y retención de los usuarios. Sin embargo, estas mejoras requerirán de un liderazgo efectivo, estrategias bien pensadas y la incorporación de nuevas tecnologías.

El tercer objetivo específico indica la relación entre la **variable gobierno digital y la dimensión valor del servicio**, donde los resultados del análisis presentado muestran una relación positiva moderada entre la variable gobierno digital y la dimensión valor del servicio, con un coeficiente de correlación de 0,691. Dado que el p-valor es igual a 0,000 y menor que 0,01, podemos concluir que existe una relación significativa entre la variable gobierno digital y la dimensión valor del servicio. Por ende, se acepta la hipótesis alterna que señala que el gobierno digital se relaciona con el valor del servicio. Estos resultados son concordantes nuevamente con las investigaciones de Hegde (2020) y Lee et al. (2021) que indican que la calidad del servicio gubernamental en el gobierno digital se debe identificar áreas que requieren mejoras en la calidad del servicio. Haciendo alusión a la relación moderada de los resultados presentados, genera que la entidad debe poner énfasis en las áreas donde el valor de servicio se percibe como bajo. Por otra

parte, García et al (2021) mencionan la importancia de la transparencia y la comunicación en la construcción de la confianza del usuario en el gobierno digital tiene un impacto significativo. Por lo que, se relaciona con el valor de servicio que debe trabajar la entidad. Este resultado puede ser útil para las entidades gubernamentales y los responsables de la implementación de políticas de gobierno digital. Al centrarse en aspectos como la accesibilidad, la transparencia y eficiencia en la provisión de servicios, el gobierno digital puede ofrecer un mayor valor a los ciudadanos y contribuir a incrementar su satisfacción y confianza en los servicios ofrecidos por la entidad.

El cuarto objetivo específico busca la relación entre la **variable gobierno digital y fortalecimiento del servicio**, los resultados presentados sugieren una relación positiva moderada entre la variable gobierno digital y la dimensión fortalecimiento del servicio, con un coeficiente de correlación de 0,663. Además, el p-valor es igual a 0,000 ( $\leq 0,01$ ), lo que indica que hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula, y podemos concluir que existe una relación estadísticamente significativa entre la variable gobierno digital y la dimensión fortalecimiento del servicio. Estos resultados están orientados de manera similar con el autor Mayanga (2022) que concluye indicando que, de igual modo su investigación indica una correlación moderada entre las variables gobierno digital y calidad de servicio. Por otro lado, la investigación de Chereque (2021) y Suclupe (2021), menciona la existencia de una correlación directa y significativa entre gobierno digital y calidad de servicio. Lo que connota que entre a mayor gestión del gobierno digital, mayor será la calidad de servicio ofrecida. Estos resultados pueden ser útil para los responsables de políticas y la implementación de programas de gobierno digital, ya que demuestra la importancia de mejorar la calidad y eficiencia de estas iniciativas. Al enfocarse en aspectos como la accesibilidad, transparencia y eficiencia en la provisión de servicios, el gobierno digital puede fortalecer los servicios ofrecidos y mejorar la satisfacción y confianza de los ciudadanos en ellos.

El quinto objetivo específico busca la relación entre la **variable gobierno digital y la dimensión liderazgo**. La prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, dio como resultado un valor menor a 0,05, lo que indica que la muestra en este caso, no tiene una distribución normal. Por lo tanto, los resultados obtenidos en este análisis revelan una relación positiva moderada entre la variable gobierno digital y

la dimensión de liderazgo, con un coeficiente de correlación de 0,576. El p-valor reportado es igual a 0,000 ( $\leq 0,01$ ), por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna que sostiene que el gobierno digital está relacionado con el liderazgo. Estos resultados podrían tener relación con la participación ciudadana orientada al liderazgo, tal como expone Luna (2020) y Ruiz (2021), mencionando como la implementación del gobierno digital ha mejorado la calidad de los servicios del gobierno en la medida en que se ha ganado la confianza de los ciudadanos. Esto puede llevar a una mayor participación ciudadana, un acceso más fácil a la información gubernamental, una toma de decisiones más transparente y un aumento en la eficacia y eficiencia de la gestión pública en general. Los resultados presentados son de gran relevancia para los responsables de formulación de políticas y desarrollo de programas de gobierno digital, ya que muestra la relevancia de mejorar la calidad del gobierno digital, lo cual está asociado con un incremento en el liderazgo y, posiblemente, con una mayor eficiencia y eficacia en la implementación de políticas y servicios. La inversión en tecnologías y plataformas digitales, así como en el desarrollo de habilidades de liderazgo en el ámbito gubernamental, puede ser de gran beneficio para las instituciones y la población en general.

Con mención al objetivo general, que busca la relación entre **gobierno digital y calidad de servicio** en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín, 2023. La prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov indica que la muestra no tiene una distribución normal, ya que se obtuvo un valor menor a 0,05. Por lo tanto, se decidió llevar a cabo el análisis de correlación de rho spearman y el análisis realizado muestra una relación positiva alta entre las variables con un coeficiente de 0,722. Esto indica que a medida que mejora el gobierno digital, también lo hace la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín. El p-valor reportado es igual a 0,000, por lo que se acepta la hipótesis alterna, que indica que existe una relación significativa entre el gobierno digital y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín. Esta información es valiosa para los responsables de la toma de decisiones en la institución, ya que sugiere que al mejorar el gobierno digital se pueden obtener mejoras en la calidad de servicio, lo que podría beneficiar a los estudiantes, docentes y demás miembros de la comunidad educativa. Estos resultados están relacionados a la investigación de los autores Delgado (2020) y Bolaji et al. (2021) que indican que, a mayor nivel de

desarrollo de calidad de servicio, menor será la percepción en la ciudadanía en cuanto a gobierno digital. Por lo que, se demuestra que la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín, viene trabajando en cuanto a gobierno digital, pero que, a su vez connota que aún existen brechas que limitan la eficiencia de la calidad de servicio en la entidad. Así mismo, lo mencionado está relacionado a lo expresa Vásquez (2018) y Vargas (2019), que indica que un 40% en promedio, hay margen de mejora en cuanto a la prestación de servicios digitales por parte del gobierno. Del mismo modo, existen limitaciones en infraestructura, recursos humanos y tecnológicos que impidan llegar a niveles más altos de calidad en la entrega de servicios digitales al ciudadano.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Se determinó que existe una **relación significativa** entre gobierno digital y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín, 2023, con un coeficiente de **correlación** de Rho Spearman de 0,722 (**positiva alta**). El p-valor reportado es igual a 0,000, lo que significa que es menor o igual a 0,01 ( $p\text{-valor} \leq 0,01$ ). Esto indica que a medida que mejora el gobierno digital, también lo hace la calidad de servicio.
- 6.2. Se determinó el grado de las dimensiones del gobierno digital son: En la dimensión identidad digital, el 48.9% tiene un grado medio. Esto implica que cerca de la mitad de las personas tienen acceso a algún tipo de identificación digital y pueden interactuar de manera segura con los servicios digitales que proporcionan el gobierno. En la prestación de servicios digitales, el 61.1% presenta un grado medio. Esto indica que más de la mitad de los servicios públicos están disponibles en formato digital y son accesibles para la mayoría de la población. En la dimensión seguridad digital, el 53.3% tiene un grado medio. Es decir, poco más de la mitad de los sistemas y datos están protegidos adecuadamente contra amenazas cibernéticas.
- 6.3. Se evaluó el grado de las dimensiones de la variable calidad de servicio. En la dimensión valor de servicio, el 58.9% indicó un grado medio. Esto significa que una cantidad considerable de los usuarios valora los servicios como adecuados en términos de calidad. En la dimensión fortalecimiento del servicio, el 56.7% tiene un grado medio. Esta cifra sugiere que más de la mitad de los usuarios perciben un esfuerzo notable por parte de la entidad para mejorar su servicio. En la dimensión liderazgo, el 62.2% presenta un grado medio. Es decir, una mayoría notable de los usuarios perciben un liderazgo efectivo en términos de promover una mentalidad de servicio de calidad dentro de la entidad.
- 6.4. Se determinó la correlación entre gobierno digital y valor del servicio es **positiva moderada**, por cuanto resultó en una correlación de Rho Spearman de 0.691 y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ). Lo cual es menor que el

umbral comúnmente aceptado de 0,05 se considera la **relación** estadísticamente significativa.

- 6.5. Se determinó la **correlación** entre gobierno digital y fortalecimiento del servicio es **positiva moderada**, por cuanto resultó en una correlación de Rho Spearman de 0.663 y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ). Por lo que, al ser menor de 0,05 se determina que la **relación** es estadísticamente significativa.
- 6.6. Se determinó que la **correlación** entre gobierno digital y liderazgo es **positiva moderada**, por cuanto resultó en una correlación de Rho Spearman de 0.576 y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ) lo que expresa que la **relación** entre ambas variables es significativa. En este caso, sugiere que las mejoras en la calidad del gobierno digital están asociadas con un incremento en el liderazgo. De modo que, se acepta la hipótesis alterna que sostiene que el gobierno digital está relacionado con el liderazgo.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1. Al director de la UGEL San Martín, recomiendo que fomente una cultura organizacional orientada a la innovación y el mejoramiento continuo, de modo que se promueva la colaboración y el intercambio de ideas, lo cual consecuentemente resultará en una mayor integración entre los colaboradores de la entidad y la ciudadanía.
- 7.2. Al jefe de Gestión Pedagógica e Informática de la UGEL San Martín se sugiere implementen programas de educación y concientización sobre la importancia de la identidad digital y cómo protegerla. Considerando la implementación de sistemas de autenticación en dos pasos para consecuentemente garantizar una mayor seguridad en las identidades digitales de los usuarios.
- 7.3. A los responsables de áreas en atención al usuario de la entidad, implementar un sistema de retroalimentación de los usuarios que permitirá recopilar comentarios y opiniones, lo que a su vez identificará que áreas requieren mejora y ajustar los servicios en consecuencia. Esto, conllevaría la promoción de una cultura de mejora continua y trabajo en equipo, incentivando la colaboración entre las diferentes áreas responsables que dan prestación de servicios al público.
- 7.4. Al director de la UGEL San Martín, se recomienda desarrollar estrategias en aquellos aspectos que influyen en la mejora del valor del servicio, tales como la transparencia y accesibilidad de la información, la eficacia en la prestación de servicios digitales para mejorar progresivamente la gestión de gobierno digital en la entidad.
- 7.5. Al director de la UGEL San Martín, establecer una estrategia de colaboración interinstitucional entre los puntos de gobierno digital y fortalecimiento del servicio, con el fin de promover el intercambio de ideas y experiencias, la cooperación y la coordinación, de manera que se fomente una cultura organizacional de trabajo en equipo y sinergia en beneficio de una mayor integración entre áreas enfocadas en atención al usuario.
- 7.6. Al jefe de personal de la UGEL San Martín, se sugiere implementar un programa de capacitación y sensibilización dirigido al personal, con el fin de mejorar sus habilidades y conocimientos en la materia, y fomentar la colaboración y el intercambio de ideas entre ellas.

## REFERENCIAS

- Acuña T, C. H. (2022). *Gobierno digital y calidad del servicio en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Perú Japón Chachapoyas, 2022*. Repositorio institucional UCV. <https://doi.org/20.500.12692/105004>
- Agudelo, M., Chomali, E., Suniaga, J., Núñez, G., Jordán, V., & Rojas, F. (2020). Las oportunidades de digitalización en América Latina frente al COVID-19. *Agenda Digital Regional ELAC 2020-2022*, 36. <https://doi.org/11362/45360/4>
- Amaringo, R. M. (2019). *Comportamiento de suelo reforzado con geotextiles en la zona de obra del proyecto de Mejoramiento y Ampliación del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de la Ciudad de Moyobamba*. Repositorio Institucional Universidad César Vallejo. <https://doi.org/20.500.12692/96691>
- Basantes, S. (2014). *Modelo de Gestión Administrativa y la Calidad en el Servicio al Cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Bhatti, Z. &. (2020). *Modelado de la adopción del gobierno digital: el papel mediador de la calidad del servicio percibida*, 20, 4, 1-16. *Cibernética y Sistemas de Información*.
- Bolaji, O. F. (2021). *Servicios del gobierno digital y satisfacción del cliente en Nigeria: El papel de la confianza y la habilidad de los usuarios*, 2, 1, 1-11. *Revista Internacional de Investigación en Comercio Electrónico*.
- Braken, M. (10 de setiembre de 2018). *gubernarte*. <https://blogs.iadb.org/administracion-publica/es/como-digitalizar-gobiernos-y-mantenerlos-digitales/>
- Cabrero, E., & Mendoza, D. (2014). *Los gobiernos municipales a debate: Un análisis de la institución municipal a través de la Encuesta INEGI 2009 (1 era ed.)*. México: Ink.
- Campos, S., & Loza, P. (2011). *incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal "Pedro Moncayo" de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011. Propuesta alternativa*. Ibarra: Universidad Técnica del Norte.
- Cárdenas, E. (. (2020). *Evaluación de la auditoría interna y su impacto en el desempeño empresarial de la cooperativa de ahorro y crédito Los Andes en el distrito de San Luis, 2019*. Universidad Nacional Hermilio Valdizán. <https://doi.org/20.500.13080/8018>
- Ceja, G. (1994). *Planeación y organización de empresas* (Octava ed.). Mexico: Mc Graw Hill.



- Chereque Pretel, M. R. (2021). Repositorio Digital Institucional de la Universidad Cesar Vallejo. *El gobierno digital y la calidad de servicio en el SISFOH en la Municipalidad distrital de La Esperanza, 2021*. La esperanza, Trujillo, La libertad, Perú. <https://doi.org/20.500.12692/87453>
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la Administración* (8a ed ed.). México: Mexicana.
- CIES. (2021). El reto de la digitalización., (pág. 4). Lima. [https://cies.org.pe/sites/default/files/files/articulos/economiaysociedad/mesa\\_de\\_discusion\\_desafios\\_de\\_la\\_digitalizacion\\_hacia\\_el\\_2021.pdf](https://cies.org.pe/sites/default/files/files/articulos/economiaysociedad/mesa_de_discusion_desafios_de_la_digitalizacion_hacia_el_2021.pdf)
- Congreso de la republica de Perú. (12 de Setiembre de 2018). *Diario Oficial El Peruano*. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1/>
- Congreso de la República Peruana. (13 de setiembre de 2018). Decreto Legislativo N° 1412 (2018). Lima, Perú. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/353216/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1.pdf>
- Cordova P, M. (2022). *Impacto del gobierno digital en la gestión municipal de un distrito del Perú, 2022*. Repositorio digital institucional UCV. <https://doi.org/20.500.12692/95952>
- De la Torre, J. (2014). *Reforma municipal y capacidad de gestión de los gobiernos municipales en México: un estudio comparado en seis municipios del estado de San Luis Potosí, México (1983-2000)*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Delgado Lucas, H. B. (10 de octubre de 2020). Impacto de las TICs. *Incidencia del Gobierno Digital en la reducción de la percepción de modernización, 13(10)*. Jipijapa, Manabí, Ecuador: Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas. <file:///C:/Users/Flori/Downloads/695-Resultados%20de%20la%20investigaci%C3%B3n-1756-3-10-20201014.pdf>
- Estévez, E. C. (2016). *Gobierno digital, ciudadanos y ciudades inteligentes*. Bit & Byte. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/53440>
- Everardo, B. (2011). *Recaudación fiscal y certificación profesional: enlace de dos políticas públicas. Dilemas de las Políticas en públicas en Latinoamerica* (1 era ed.). México: FLACSO / UABC.
- Fayol, H. (1916). *Administracion industrial y general*. Paris: El Ateneo.

- García S, F. &. (2021). *Evaluación de la calidad del servicio y satisfacción del usuario en el gobierno digital en España*, 44, 1, 281. Revista Española de Documentación Científica.
- García, E. C. (2020). *Influencia de la implementación de Gobierno Digital en el rendimiento de la gestión de expedientes de recursos humanos en el Ministerio de Agricultura y Riego durante el periodo 2017-2019*. Repositorio Institucional Universidad César Vallejo. <https://doi.org/20.500.12692/53863>
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update* (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon.
- Hegde, A. &. (2020). *Análisis de sentimiento sobre la calidad del servicio de gobierno digital en la India: un estudio empírico*, 7, 3, 66-76. Revista de Sistemas y Gestión de la Información.
- Hernández Sampieri, R. (2016). *Metodología de la Investigación*. Lima: Mc Graw Hill.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2007). *Elementos de Administración: Un enfoque internacional y de innovación* (7ma ed.). México: McGraw Hill Internacional.
- Koontz, H., O'Donnell, C., & Weihrich, H. (1986). *Administración*. México: McGraw-Hill.
- Lavado, S. G. (2021). *Gobierno digital y gestión municipal en la Municipalidad de Tarma-Junín del período 2019-2020*, 6(22), 332-344. Revista Scientific. [http://indteca.com/ojs/index.php/Revista\\_Scientific/article/view/831/1343](http://indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/831/1343)
- Lee, K. L. (2021). *Análisis de la adopción del gobierno electrónico y la calidad del servicio en Corea del Sur*, 13, 1, 18-29. Revista Internacional de Sistemas de Información del Sector Público.
- Louffat, E. (2012). *Administración: Fundamentos del proceso administrativo* (3era ed.). Buenos Aires: Cengage Learning.
- Luna Grandez, P. (2020). Repositorio Digital Institucional de la Universidad Cesar vallejo. *Gobierno digital y satisfacción de los usuarios del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020*. Tarapoto, San Martín, Perú. <https://doi.org/20.500.12692/56201>
- Marín, R., Barreix, A., & Machado, R. (2015). *Recaudar para crecer: bases para la reforma tributaria en Centroamérica* (1era ed.). México: IDB.
- Mayanga B, A. N. (2022). *Gobierno digital y la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Pítipa*. Repositorio Institucional UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78463/Mayanga\\_BANH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78463/Mayanga_BANH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Mayanga Bellodas, A. N. (2022). Repositorio Digital Institucional de la Universidad Cesar Vallejo. *Gobierno digital y la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Pítipo*. Pítipo, Chiclayo, Lambayeque, Perú. <https://doi.org/20.500.12692/78463>
- Melinkoff, R. (2005). *Los procesos administrativos*. Caracas : Panapo.
- Merino, A., Saenz, E., & Silva, M. (2016). *La influencia de la gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la municipalidad de comas, 2016*. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Mirabal, A. (2021). Calidad de Servicio. *Compendium*, 24(46), 1-3. <https://doi.org/0000-0003-3263-5206>
- Moreno Barrera, D. A. (2020). Repositorio Digital Institucional de la Universidad Cesar Vallejo. *Gobierno digital y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Huallaga, 2020*. Huallaga, San Martín, Perú. <https://doi.org/20.500.12692/56792>
- Mori, P. (2018). *Relación de la recaudación tributaria con el desarrollo local gestionado por la municipalidad distrital de Barranquita, 2018*. Tarapoto: Universidad César Vallejo.
- Munch, L. (2014). *Administración: Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo* (2da ed.). México: Mexicana.
- Ñañez, O. (2017). *Gestión administrativa en las Municipalidades de Azángaro y Chocos - Lima, 2016*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Ñaupas, H. (2009). *Metodología de la Investigación científica y asesoramiento de tesis*. Lima - Perú.
- Paucar, Y. (2018). *Relación de la gestión administrativa con la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, año 2016*. Tarapoto: Universidad César Vallejo.
- PCM. (30 de abril de 2019). Decreto Legislativo N° 007-2019-PCM/SPG. Lima, Perú. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/312954/RSGP\\_N\\_007-2019-PCM-SGP\\_ANEXO\\_1.Tramo\\_I.pdf\\_FINAL\\_compressed.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/312954/RSGP_N_007-2019-PCM-SGP_ANEXO_1.Tramo_I.pdf_FINAL_compressed.pdf)
- Pedraza Melo, N. A., & Lavín Verástegui, J. (2014). Estudio en la gestión pública con relación a la calidad de servicios que brindan en México: Investigación múltiple en diferentes hospitales. *Universidad Autónoma*(23), 26. <file:///C:/Users/Flori/Downloads/Dialnet-EvaluacionDeLaCalidadDelServicioEnLaAdministracion-5604751.pdf>

- Pimiento, J. (2017). Gobierno en Línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de Colombia. *¿Qué es el Gobierno Digital?* Colombia. <https://goberna.org/que-es-gobierno-digital/>
- Pinedo, A. (2013). *Recaudación municipal y su relación con la ejecución de obras gestionadas por administración directa periodo 2008 – 2013*. Tarapoto: Universidad Cesar Vallejo.
- Playor, S. (2008). *Gestión empresarial* (3era ed.). Lima: Editorial Hemisferio.
- Rodríguez R, R. (2021). *Gobierno digital en los gobiernos locales en América Latina*, 6(11), 163-179. Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía. <https://doi.org/10.35381/r.k.v6i11.1227>
- Ruiz Guevara, L. (2021). Repositorio Digital Institucional de la Universidad Cesar Vallejo. *Gobierno digital y satisfacción de los usuarios del Gobierno Regional San Martín - 2021*. Tarapoto, San Martín, Perú. <https://doi.org/20.500.12692/82241>
- Santillán, J., & Villanueva, D. (2013). *Propuesta de sistema de gestión administrativo para la compañía Poison S.A*. Guayaquil: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.
- Santolaya, M. (2011). *Supuestos prácticos de recaudación tributaria* (1era ed.). México: CISS.
- Soto, R. (2017). *El liderazgo y la gestión administrativa de la municipalidad distrital San Pedro de Chaná – Huari, en el año 2017*. Huacho: Universidad Nacional Jose Faustino Sánchez Carrión.
- Suclupe Tejada, K. K. (2021). Repositorio Digital Institucional de la Universidad Cesar Vallejo. *Gobierno digital y calidad de servicio en la Gerencia Ejecutiva de Energía y Minas Lambayeque*. Lambayeque, Perú. <https://doi.org/20.500.12692/79784>
- Terry, G., & Franklin, S. (1994). *Administración*. México: Continental.
- Tinoco Padaui, C. (2020). Universidad Externado de Colombia. *Implementación de la política pública de gobierno digital en los procedimientos y trámites de la Alcaldía Distrital de Cartagena de Indias*. Cartagena de Indias, Cartagena, Colombia. <https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/973109b0-d766-4dde-8823-b35c8767c5de/content>
- Toro García, A. F., Gutierrez Vargas, C., & Correa Ortiz, L. (2019). Artículo de revision. *Estrategia de gobierno digital para la construccion de Estados mas transparentes y proactivos*, 32. <https://revistas.itm.edu.co/index.php/trilogia/article/view/1235/1620>

- Valdera, J. (2016). *Relación entre la recaudación tributaria y la inversión en el desarrollo local ejecutado por la Municipalidad Provincial Alto Amazonas, 2015*. Yurimaguas: Universidad César Vallejo.
- Valderrama, S. (2016). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica* (6 ta ed.). Lima: San Marcos.
- Vargas, D. J. (2019). *Gobierno electrónico y la calidad de servicio en el Sistema Administración Tributaria Tarapoto, provincia y Región San Martín, 2020*. Repositorio Institucional Universidad César Vallejo. <https://doi.org/20.500.12692/57769>
- Vásquez, M. T. (2018). *Calidad del gobierno digital y atención al usuario en la gestión municipal del distrito de Morales, 2021*. Repositorio Institucional Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67817/V%c3%a1squez\\_MTM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67817/V%c3%a1squez_MTM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ventura, W. (2022). Blog Escuela de Posgrado- Universidad Continental. *La calidad de los servicios públicos en el Perú*. Perú. <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/la-calidad-de-los-servicios-publicos-en-el-peru>

## **ANEXOS**

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
<b>Gobierno digital</b>	Es el uso fundamental de las tecnologías y datos digitales en la gestión administrativa del estado, misma que se apoya de una serie de principios, normas, políticas y procedimientos que buscan crear un valor público. Decreto Legislativo N° 1412 (2018)	Es el uso de tecnologías digitales en las entidades que prestan servicios al usuario. Sera medido a través de un cuestionario.	Identidad digital	Autenticación digital Credencial de identidad digital Identificación digital Inclusión digital	<b>Ordinal</b>
			Prestación de servicios digitales	Garantía de la información Sede digital Registro digital Conservación de documentos digitales (GSTRAMITE)	
			Seguridad digital	Interoperabilidad Estado de confianza Medidas reactivas y proactivas Articulación de seguridad digital	
<b>Calidad de servicio</b>	Bienes y servicios que son brindados por el Estado para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos. Decreto Legislativo N° 007-2019-PCM/SPG (2019)	Es el nivel de la forma en que se presta un servicio siendo esta de mejor calidad cuanto el servicio es bueno o de menor calidad cuando el servicio es deficiente. Sera medido a través de un cuestionario.	Valor del servicio	Garantía de la información Necesidades y expectativas Valor público Determinación de la entrega de bienes y servicios	<b>Ordinal</b>
			Fortalecimiento del servicio	Canales de entrega Previsión de recursos Alineación de la estructura organizacional Cadena de valor	
			Liderazgo	Empatía Promover la participación de los agentes activos Medios y métodos Procesamiento y sistematización	

## Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos										
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre gobierno digital y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín, 2023?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cuál es el grado de las dimensiones de gobierno digital?</p> <p>¿Cuál es el grado de las dimensiones de calidad de servicio?</p> <p>¿Cuál es la relación entre gobierno digital y valor del servicio?</p> <p>¿Cuál es la relación entre gobierno digital y fortalecimiento del servicio?</p> <p>¿Cuál es la relación entre gobierno digital y liderazgo?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre gobierno digital y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín, 2023</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Identificar el grado de las dimensiones de Gobierno digital.</p> <p>Conocer el grado de las dimensiones de calidad de servicios.</p> <p>Analizar la relación entre gobierno digital y valor del servicio.</p> <p>Analizar la relación entre gobierno digital y fortalecimiento del servicio.</p> <p>Analizar la relación entre gobierno digital y liderazgo.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> <b>H<sub>i</sub>:</b> El gobierno digital se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín, 2023</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> <b>H<sub>1</sub>:</b> El grado de dimensiones de Gobierno digital, es bueno.</p> <p><b>H<sub>2</sub>:</b> El grado de dimensiones de calidad de servicios, es bueno.</p> <p><b>H<sub>3</sub>:</b> El gobierno digital se relaciona con el valor del servicio.</p> <p><b>H<sub>4</sub>:</b> El gobierno digital se relaciona con el fortalecimiento del servicio.</p> <p><b>H<sub>5</sub>:</b> El gobierno digital se relaciona con el liderazgo.</p>	<p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b> Cuestionarios</p> <p>Variable 1: Gobierno digital</p> <p>Variable 2: Calidad de servicio</p>										
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>											
<p>No experimental</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <pre> graph LR     M --- r     r --- O1     r --- O2             </pre> </div> <p>Donde: M = Muestra O<sub>1</sub> = Gobierno digital O<sub>2</sub> = Calidad de servicio r = Relación de las variables de estudio</p>	<p><b>Población</b> Los 121 trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín – 2023</p> <p><b>Muestra</b> 121 trabajadores, de los cuales solo se considera 90 trabajadores por los criterios de exclusión mencionados, mismos que firmaron el consentimiento informado.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Gobierno Digital</td> <td>Identidad Digital</td> </tr> <tr> <td>Prestación de servicios digitales</td> </tr> <tr> <td>Seguridad digital</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Calidad de servicio</td> <td>Valor del servicio</td> </tr> <tr> <td>Fortalecimiento del servicio</td> </tr> <tr> <td>Liderazgo</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Gobierno Digital	Identidad Digital	Prestación de servicios digitales	Seguridad digital	Calidad de servicio	Valor del servicio	Fortalecimiento del servicio	Liderazgo
Variables	Dimensiones												
Gobierno Digital	Identidad Digital												
	Prestación de servicios digitales												
	Seguridad digital												
Calidad de servicio	Valor del servicio												
	Fortalecimiento del servicio												
	Liderazgo												



## Ficha técnica para evaluar gobierno digital

### Ficha técnica

Nombre: Cuestionario para evaluar el gobierno digital

Autor: Viena Putpaña, Ronald

Tipo de evaluación: Cuestionario

Lugar: Tarapoto

Administración: Individual

Duración: 15 minutos

Objetivo: Recabar información sobre el gobierno digital en la Unidad de Gestión Educativa Local de San Martín

Medio: físico

Valoración: nivel bajo, nivel medio, nivel alto

Tipo de administración: Individual

Área de aplicación: Servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local de San Martín

Tipo de puntuación: Numérica: 1, 2, 3, 4, 5

Escala de valores: nunca 1, casi nunca 2, a veces 3, casi siempre 4, siempre 5.

Niveles y rangos: alto: 5 y 4, medio: 3, Bajo 1 y 2.

Escala: Likert

Valor total del cuestionario: Máximo 80 puntos y mínimo 16 puntos.

Valoración: Cuantitativa

Aspectos a evaluar: El cuestionario está constituido por 16 ítems

Campo de aplicación: Unidad de Gestión Educativa Local de San Martín

## Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: gobierno digital

### Datos generales:

N° de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

### Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad recabar información sobre el gobierno digital en la Unidad de Gestión Educativa Local de San Martín.

### Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para usted, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Sólo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

El instrumento es anónimo y reservado, la información es sólo para uso de la investigación. En tal sentido, se le agradece por la información brindada con sinceridad y objetividad, teniendo en cuenta las siguientes opciones de respuesta:

NUNCA (N)	CASI NUNCA (CN)	A VECES (AV)	CASI SIEMPRE (CS)	SIEMPRE (S)
-----------	-----------------	--------------	-------------------	-------------

N.º Ítems	Ítems	Respuestas				
		N	CN	A V	C S	S
	<b>DIMENSIÓN: Identidad digital</b>					
01	La institución implementa la verificación de identidad digital de los usuarios.					
02	La entidad realiza la verificación digital en línea mediante credenciales digitales.					
03	El procedimiento para reconocer la identidad digital del usuario se encuentra implementado.					
04	El uso de servicios digitales por parte de los usuarios ayuda a un mejor servicio.					
05	Los usuarios tienen garantizado el acceso a los servicios digitales que brinda la entidad.					
	<b>DIMENSIÓN: Prestación de servicios digitales</b>					
06	La información digital está asegurada a los usuarios.					
07	Los canales digitales (página web, GSTRÁMITE o mesa de parte virtual) existentes se implementan de manera correcta					

08	Los canales digitales (página web, GSTRÁMITE o mesa de parte virtual) son amigables para el acceso a la información.					
09	El registro digital se implementa con la finalidad que ayude al usuario a una mejor canalización de los mismo.					
10	La conservación de documentos digitales es adecuada.					
	<b>DIMENSIÓN: Seguridad digital</b>					
11	La entidad tiene la capacidad para interactuar datos de forma masiva.					
12	La entidad tiene la capacidad para controlar datos a fin de mantenerlos protegidos.					
13	La entidad cuenta con medidas de seguridad frente a riesgos informáticos que puedan afectar a los usuarios.					
14	Las medidas de seguridad por parte de las entidades garantizan un entorno digital seguro					
15	Las plataformas digitales (página web, servidores en línea o mesa de partes virtual) se articulan a fin de garantizar un servicio eficiente.					
16	Las plataformas digitales (página web, servidores en línea o mesa de partes virtual) se encuentran protegidas a fin de garantizar un servicio seguro.					

## Ficha técnica para evaluar la calidad de servicio

### Ficha técnica

Nombre: Cuestionario para evaluar la calidad de servicio

Autor: Viena Putpaña, Ronald

Tipo de evaluación: Cuestionario

Lugar: Tarapoto

Administración: Individual

Duración: 15 minutos

Objetivo: Recabar información sobre la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de San Martín

Medio: físico

Valoración: nivel bajo, nivel medio, nivel alto

Tipo de administración: Individual

Área de aplicación: Servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local de San Martín

Tipo de puntuación: Numérica: 1, 2, 3, 4, 5

Escala de valores: nunca 1, casi nunca 2, a veces 3, casi siempre 4, siempre 5.

Niveles y rangos: alto: 5 y 4, medio: 3, bajo 1 y 2.

Escala: Likert

Valor total del cuestionario: Máximo 80 puntos y mínimo 16 puntos.

Valoración: Cuantitativa

Aspectos a evaluar: El cuestionario está constituido por 16 ítems

Campo de aplicación: Unidad de Gestión Educativa Local de San Martín

## Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: calidad de servicio

### Datos generales:

N° de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

### Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad recabar información sobre la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de San Martín.

### Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para usted, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

El instrumento es anónimo y reservado, la información es sólo para uso de la investigación. En tal sentido, se le agradece por la información brindada con sinceridad y objetividad, teniendo en cuenta las siguientes opciones de respuesta:

NUNCA (N)	CASI NUNCA (CN)	A VECES (AV)	CASI SIEMPRE (CS)	SIEMPRE (S)
-----------	-----------------	--------------	-------------------	-------------

N.º Ítems	Ítems	Respuestas				
		N	CN	A V	C S	S
	<b>DIMENSIÓN: Valor del servicio</b>					
01	La información brindada es transparente teniendo en cuenta la regulación sobre transparencia y acceso a la información.					
02	La información es actualizada constantemente.					
03	La gestión que se realiza atiende las necesidades de la institución.					
04	Los medios de acceso a la información digital es de fácil acceso.					
05	Los servicios que se brinda satisface las necesidades a los usuarios.					
06	La atención que se brinda es la más adecuada.					
	<b>DIMENSIÓN: Fortalecimiento del servicio</b>					
07	Los medios (herramientas para acceder a información) con los que se brindan los servicios son adecuados.					

08	La institución prevé de recursos (tecnológicos, económicos o humano) para brindar un mejor servicio.					
09	La estructura organizacional es importante para un mejor flujo de los servicios.					
10	El director de la entidad actúa como nexo o facilitador para poder implementar el acceso digital.					
	<b>DIMENSIÓN: Liderazgo</b>					
11	Los colaboradores son empáticos con los usuarios al momento de solicitar un servicio.					
12	Los colaboradores participan activamente para reducir barreras que limitan un buen servicio.					
13	Los medios implementados (herramientas, tecnologías o sistemas) contribuyen a brindar un mejor servicio.					
14	Las estrategias implementadas permiten un mejor servicio.					
15	El procesamiento de información se implementa de forma eficiente.					
16	La sistematización de información se implementa de forma eficiente.					

Niveles y rangos:	BAJO	MEDIO	ALTO
VARIABLE 1 : GOBIERNO DIGITAL	16-37	38-59	60-80
D1: Identidad digital	5-12	13-20	21-25
D2: Prestación de servicios digitales	5-12	13-20	21-25
D3: Seguridad digital	6-14	15-23	24-30

Niveles y rangos:	BAJO	MEDIO	ALTO
VARIABLE 2 : CALIDAD DE SERVICIO	16-37	38-59	60-80
D1: Valor del servicio	6-14	15-23	24-30
D2: Fortalecimiento del servicio	4-9	10-15	16-20
D3: Liderazgo	6-14	15-23	24-30

## Validación de los instrumentos de investigación: Gobierno digital



### MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS Gobierno Digital

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>DIMENSIÓN: Identidad digital</b>														
01	Considera que la institución ha implementado de manera correcta la verificación de identidad digital de los usuarios.			X				X					X	
02	Considera que la institución ha desarrollado adecuadamente la verificación digital en línea mediante credenciales digitales.			X				X					X	
03	El procedimiento para reconocer la identidad digital del usuario se encuentra bien implementado.			X				X					X	
04	Considera que el acceso y uso de servicios digitales ayuda a un mejor servicio.			X				X					X	
05	Considera que todos los usuarios tienen garantizado el acceso a los servicios digitales que brinda la entidad.			X				X					X	
<b>DIMENSIÓN: Prestación de servicios digitales</b>														
01	La información digital está garantizada a los usuarios.			X				X					X	
02	Los canales digitales existentes están implementados de manera correcta.			X				X					X	
03	Los canales digitales son lo suficientemente amigables para el acceso a la información.			X				X					X	
04	El registro digital esta implementada con la finalidad que ayude al usuario a una mejor canalización de los mismo.			X				X					X	
05	Considera que la conservación de documentos digitales es la adecuada.			X				X					X	
<b>DIMENSIÓN: Seguridad digital</b>														
01	Considera que la entidad tiene la capacidad para interactuar datos de forma masiva.			X				X					X	
02	Considera que la entidad tiene la capacidad para controlar datos.			X				X					X	
03	La entidad cuenta con medidas de seguridad frente a riesgos que puedan afectar a los usuarios y de forma general.			X				X					X	
04	Considera que las medidas por parte de las entidades garantizan un entorno digital seguro.			X				X					X	
05	Las plataformas digitales se encuentran articuladas a fin de garantizar un servicio eficiente.			X				X					X	
06	Las plataformas digitales se encuentran protegidas a fin de garantizar un servicio seguro.			X				X					X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [ X ]**      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. **MAESTRO PEDRO ANTONIO PÉREZ ARBOLEDA.**      DNI N° 16456428

Especialidad del validador (a): **Administrador de Empresas, Gestión del Talento Humano, Metodología de la Investigación Científica**

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

*Mg. Pedro Antonio Pérez Arboleda*

DNI N° 16456428

Mat. CORLAD N°0313

ORCID: 0000-0002-8571-4525

Tarapoto, 27 de mayo de 2023



## MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

### CUESTIONARIO SOBRE GOBIERNO DIGITAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	<b>DIMENSIÓN: Identidad digital</b>													
	1. Considera que la institución ha implementado de manera correcta la verificación de identidad digital de los usuarios.			X			X						X	
	2. Considera que la institución ha desarrollado adecuadamente la verificación digital en línea mediante credenciales digitales			X			X						X	
	3. El procedimiento para reconocer la identidad digital del usuario se encuentra bien implementado			X			X						X	
	4. Considera que el acceso y uso de servicios digitales por parte de los usuarios ayuda a un mejor servicio			X			X						X	
	5. Considera que todos los usuarios tienen garantizado el acceso a los servicios digitales que brinda la entidad			X			X						X	
	<b>DIMENSIÓN: Prestación de servicios digitales</b>													
	6. La información digital está garantizada a los usuarios			X			X						X	
	7. Los canales digitales existentes están implementados de manera correcta			X			X						X	
	8. Los canales digitales son lo suficientemente amigables para el acceso a la información			X			X						X	
	9. El registro digital esta implementada con la finalidad que ayude al usuario a una mejor canalización de los mismo			X			X						X	
	10. Considera que la conservación de documentos digitales es la adecuada			X			X						X	
	<b>DIMENSIÓN: Seguridad digital</b>													
	11. Considera que la entidad tiene la capacidad para interactuar datos de forma masiva			X			X						X	
	12. Considera que la entidad tiene la capacidad para controlar datos.			X			X						X	
	13. La entidad cuenta con <u>medidas de seguridad</u> frente a riesgos que puedan afectar a los usuarios y de forma general			X			X				X			

14. Considera que las medidas por parte de las entidades garantizan un entorno digital seguro			X			X					X		
15. Las plataformas digitales se encuentran articuladas a fin de garantizar un servicio eficiente			X				X					X	
16. Las plataformas digitales se encuentran protegidas a fin de garantizar un servicio seguro			X				X					X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia)**

**Opinión.** Se sugiere mejorar la redacción de algunos los ítems y dotarle coherencia con las opciones de respuesta del cuestionario para garantizar la validez, tener en cuenta las observaciones y comentarios adjuntas en la matriz y el cuestionario.

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ ]      Aplicable después de corregir [ x ]      No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador.** BARBARÁN MOZO HIPÓLITO PERCY

**DNI:** 01100672

**Especialidad del validador (a):** Docente de Investigación / Profesor de Matemática /Posgrado en gestión, docencia educativa y Ciencias de la Educación

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la



Dr. Hipólito Percy y Barbarán Mozo  
CPP N° 357054

**Tarapoto, 28 de mayo de 2023**

### MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS Gobierno Digital

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	<b>DIMENSIÓN: Identidad digital</b>													
01	La institución ha implementado de manera correcta la verificación de identidad digital de los usuarios.			X					X				X	
02	La institución ha desarrollado adecuadamente la verificación digital en línea mediante credenciales digitales				X				X				X	
03	El procedimiento para reconocer la identidad digital del usuario se encuentra implementado				X				X				X	
04	El acceso y uso de servicios digitales por parte de los usuarios ayuda a un mejor servicio				X				X				X	
05	Los usuarios tienen garantizado el acceso a los servicios digitales que brinda la entidad				X			X				X		
	<b>DIMENSIÓN: Prestación de servicios digitales</b>													
01	La información digital está garantizada a los usuarios				X				X				X	
02	Los canales digitales existentes están implementados de manera correcta				X				X				X	
03	Los canales digitales son lo suficientemente amigables para el acceso a la información				X			X					X	
04	El registro digital está implementada con la finalidad que ayude al usuario a una mejor canalización de los mismo				X				X				X	
05	La conservación de documentos digitales es la adecuada				X			X					X	
	<b>DIMENSIÓN: Seguridad digital</b>													
01	La entidad tiene la capacidad para interactuar datos de forma masiva			X					X			X		
02	La entidad tiene la capacidad para controlar datos.				X				X				X	
03	La entidad cuenta con medidas de seguridad frente a riesgos que puedan afectar a los usuarios y de forma general				X				X				X	
04	Las medidas de seguridad por parte de las entidades garantizan un entorno digital seguro				X			X					X	
05	Las plataformas digitales se encuentran articuladas a fin de garantizar un servicio eficiente				X				X				X	
06	Las plataformas digitales se encuentran protegidas a fin de garantizar un servicio seguro				X			X					X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El cuestionario es suficiente y cumple con requisitos necesario

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr. Garate Rios Jhonny      DNI: 05385671

**Especialidad del validador (a):** Gestión Pública y Gobernabilidad

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintaxis y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Tarapoto, 28 de mayo de 2023



---

Dr. Jhonny Garate Rios  
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
DNI 05385671

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**  
**Gobierno Digital**

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>DIMENSIÓN: Identidad digital</b>														
01	La institución implementa de manera correcta la verificación de identidad digital de los usuarios.			X				X					X	
02	La entidad desarrolla adecuadamente la verificación digital en línea mediante credenciales digitales			X				X					X	
03	El procedimiento para reconocer la identidad digital del usuario se encuentra implementado			X				X					X	
04	El acceso o uso de servicios digitales por parte de los usuarios ayuda a un mejor servicio			X				X					X	
05	Los usuarios tienen garantizado el acceso a los servicios digitales que brinda la entidad			X				X					X	
<b>DIMENSIÓN: Prestación de servicios digitales</b>														
01	La información digital está garantizada a los usuarios			X				X					X	
02	Los canales digitales existentes se implementan de manera correcta			X				X					X	
03	Los canales digitales son lo suficientemente amigables para el acceso a la información			X				X					X	
04	El registro digital se implementa con la finalidad que ayude al usuario a una mejor canalización de los mismo			X				X					X	
05	La conservación de documentos digitales es adecuada			X				X					X	
<b>DIMENSIÓN: Seguridad digital</b>														
01	La entidad tiene la capacidad para interactuar datos de forma masiva			X				X					X	
02	La organización tiene la capacidad para controlar datos.			X				X					X	
03	La institución cuenta con medidas de seguridad frente a riesgos que puedan afectar a los usuarios			X				X					X	
04	Las medidas de seguridad por parte de las entidades garantizan un entorno digital seguro			X				X					X	
05	Las plataformas digitales se articulan a fin de garantizar un servicio eficiente			X				X					X	
06	Las plataformas digitales se encuentran protegidas a fin de garantizar un servicio seguro			X				X					X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** instrumento con suficiencia para su aplicación

**Opinión de aplicabilidad:** **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. José Manuel Delgado Bardales      **DNI N°** 01126836

**Especialidad del validador (a):** Doctor en gestión universitaria, metodólogo en investigación

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Dr. José Manuel Delgado Bardales  
 DOCENTE POS GRADO

Tarapoto, 31 de mayo de 2023

-----  
**Firma del experto informante**

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**
**Cuestionario para medir Gobierno digital**

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
	<b>DIMENSION: Identidad digital</b>														
01	La institución implementa de manera correcta la verificación de identidad digital de los usuarios.				X				X					X	
02	La entidad desarrolla adecuadamente la verificación digital en línea mediante credenciales digitales				X				X					X	
03	El procedimiento para reconocer la identidad digital del usuario se encuentra implementado				X				X					X	
04	El acceso y uso de servicios digitales por parte de los usuarios ayuda a un mejor servicio				X				X					X	
05	Los usuarios tienen garantizado el acceso a los servicios digitales que brinda la entidad				X				X					X	
	<b>DIMENSION: Prestación de servicios digitales</b>														
06	La información digital está garantizada a los usuarios			X				X					X		Se recomienda que se use una palabra distinta a "garantizada"
07	Los canales digitales existentes se implementan de manera correcta				X				X					X	¿Cómo se implementa un canal digital? ¿la persona a quien se dirige la encuesta conoce esta temática y estaría en condiciones de responder esta pregunta?
08	Los canales digitales son lo suficientemente amigables para el acceso a la información				X				X					X	
09	El registro digital se implementa con la finalidad que ayude al usuario a una mejor canalización de los mismo				X				X					X	
10	La conservación de documentos digitales es adecuada				X				X					X	
	<b>DIMENSION: Seguridad digital</b>														
11	La entidad tiene la capacidad para interactuar datos de forma masiva				X				X					X	
12	La entidad tiene la capacidad para controlar datos.				X				X					X	Especifique, controlar datos ¿para qué?
13	La entidad cuenta con medidas de seguridad frente a riesgos que puedan afectar a los usuarios				X				X					X	Especificar el tipo de riesgos
14	Las medidas de seguridad por parte de las entidades garantizan un entorno digital seguro				X				X					X	
15	Las plataformas digitales se articulan a fin de garantizar un servicio eficiente				X				X					X	¿Cuáles otras plataformas digitales? especifique
16	Las plataformas digitales se encuentran protegidas a fin de garantizar un servicio seguro				X				X					X	¿Cuáles otras plataformas digitales? especifique
	<b>Sub – total (promedio)</b>				4				4					4	
	<b>Total (promedio)</b>								4						

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio ( )	2. Bajo nivel ( )	3. Moderado nivel ( )	4. Alto nivel ( X )
----------------------------------	-------------------	-----------------------	---------------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si existe suficiencia (tener en cuenta recomendaciones)

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mgtr. Ivo M. Encomenderos Bancallán      **DNI:** 17623582

**Especialidad del validador (a):** Economista, Magister en docencia universitaria, Docente de Investigación

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Mgtr. Ivo M. Encomenderos Bancallán  
ECONOMISTA  
Reg. 0134 - CELAM

Tarapoto, 31 de mayo de 2023

-----  
**Firma del experto informante**



## Validación de los instrumentos de investigación: Calidad de servicio



### MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS Calidad de Servicio

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>DIMENSIÓN: Valor del servicio</b>														
01	Considera que la información brindada es transparente				X				X					X
02	Considera que la información es actualizada constantemente				X				X					X
03	La gestión que se realiza atiende las necesidades de la institución				X				X					X
04	Los medios a la información digital son de fácil acceso				X				X					X
05	Los servicios que se brinda satisfacen las necesidades a los usuarios				X				X					X
06	Considera que la atención que se brinda es la más adecuada				X				X					X
<b>DIMENSIÓN: Fortalecimiento del servicio</b>														
01	Los medios con los que se brindan los servicios son los más adecuados				X				X					X
02	La institución prevé de recursos para brindar un mejor servicio				X				X					X
03	La estructura organizacional es importante para un mejor flujo de los servicios				X				X					X
04	El director de la entidad actúa como nexo para poder implementar el acceso digital				X				X					X
<b>DIMENSIÓN: Liderazgo</b>														
01	Los colaboradores son empáticos con los usuarios al momento de solicitar un servicio				X				X					X
02	Los colaboradores participan activamente para reducir barreras que limitan un buen servicio				X				X					X
03	Los medios implementados contribuyen a brindar un mejor servicio				X				X					X
04	Los métodos implementados contribuyen a brindar un mejor servicio				X				X					X
05	El procesamiento de información viene siendo implementado de forma eficiente				X				X					X
06	La sistematización de información viene siendo implementados de forma eficiente				X				X					X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [ X ]**      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. **Maestro Pedro Antonio Pérez Arboleda.**      DNI N° 16456428

Especialidad del validador (a): **Administrador de Empresas, Gestión del Talento Humano, Metodología de la Investigación Científica**

Tarapoto, 27 de mayo de 2023

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Mg. Pedro Antonio Pérez Arboleda**

DNI N° 16456428

Mat. CORLAD N°0313

ORCID: 0000-0002-8571-4525



### MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

#### CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	<b>DIMENSIÓN: Valor del servicio</b>													
	1. Considera que la información brindada es transparente	x				x								x
	2. Considera que la información es actualizada constantemente	x				x								x
	3. La gestión que se realiza atiende las necesidades de la institución		x				x							x
	4. Los medios a la información digital son de fácil acceso		x				x							x
	5. Los servicios que se brinda satisfacen las necesidades a los usuarios		x				x							x
	6. Considera que la atención que se brinda es la más adecuada,	x					x							x
	<b>DIMENSIÓN: Fortalecimiento del servicio</b>													
	7. Los medios con los que se brindan los servicios son los más adecuados			x			x							x
	8. La institución prevé de recursos para brindar un mejor servicio			x			x							x
	9. La estructura organizacional es importante para un mejor flujo de los servicios			x			x						x	
	10. El director de la entidad actúa como nexo para poder implementar el acceso digital			x			x							x
	<b>DIMENSIÓN: Liderazgo</b>													
	11. Los colaboradores son empáticos con los usuarios al momento de solicitar un servicio			x			x						x	
	12. Los colaboradores participan activamente para reducir barreras que limitan un buen servicio			x			x						x	
	13. Los medios implementados contribuyen a brindar un mejor servicio			x			x						x	
	14. Los métodos implementados contribuyen a brindar un mejor servicio			x			x						x	
	15. El procesamiento de información viene siendo implementado de forma eficiente			x			x						x	
	16. La sistematización de información viene siendo implementados de forma eficiente			x			x						x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia)

**Opinión.** Se sugiere mejorar la redacción de los ítems y dotarle coherencia con las opciones de respuesta del cuestionario. Es más adecuado empezar con un verbo cada ítem y redactado en primera persona; por cuanto, el encuestado se autoevalúa. Además, debe adicionar otros ítems en la dimensión de “**fortalecimiento del servicio**” a fin de garantizar la validez de contenido, teniendo en cuenta las observaciones y comentarios adjuntas en la matriz y el cuestionario.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [ ]      **Aplicable después de corregir** [ x ]      **No aplicable** [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. **BARBARÁN MOZO HIPÓLITO PERCY**

DNI: 01100672

Especialidad del validador (a): **Docente de Investigación / Profesor de Matemática / Posgrado en gestión, docencia educativa y Ciencias de la Educación**

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la



Dr. Hipólito Percy Barbarán Mozo  
CPPe N° 357054

Tarapoto, 28 de mayo de 2023

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**  
**Calidad de Servicio**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	<b>DIMENSIÓN: Valor del servicio</b>													
01	La información brindada es transparente			X				X			X			
02	La información es actualizada constantemente				X			X					X	
03	La gestión que se realiza atiende las necesidades de la institución				X			X					X	
04	Los medios a la información digital son de fácil acceso				X			X					X	
05	Los servicios que se brinda satisfacen las necesidades a los usuarios				X			X					X	
06	La atención que se brinda es la más adecuada				X			X					X	
	<b>DIMENSIÓN: Fortalecimiento del servicio</b>													
01	Los medios con los que se brindan los servicios son adecuados				X			X					X	
02	La institución prevé de recursos para brindar un mejor servicio				X			X					X	
03	La estructura organizacional es importante para un mejor flujo de los servicios				X			X					X	
04	El director de la entidad actúa como nexo para poder implementar el acceso digital				X			X					X	
	<b>DIMENSIÓN: Liderazgo</b>													
01	Los colaboradores son empáticos con los usuarios al momento de solicitar un servicio				X			X					X	
02	Los colaboradores participan activamente para reducir barreras que limitan un buen servicio				X			X					X	
03	Los medios implementados contribuyen a brindar un mejor servicio				X			X					X	
04	Los métodos implementados contribuyen a brindar un mejor servicio				X			X					X	
05	El procesamiento de información viene siendo implementado de forma eficiente				X			X					X	
06	La sistematización de información viene siendo implementados de forma eficiente				X			X					X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El cuestionario es suficiente y cumple con requisitos necesario

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. Garate Ríos Jhonny **DNI:** 05385671

**Especialidad del validador (a):** Gestión Pública y Gobernabilidad

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Tarapoto, 28 de mayo de 2023**



---

Dr. Jhonny Gárate Ríos  
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
DNI 05385671

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS  
Calidad de Servicio

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>DIMENSIÓN: Valor del servicio</b>														
01	La información brindada es transparente			X				X				X		
02	La información es actualizada constantemente			X				X				X		
03	La gestión que se realiza atiende las necesidades de la institución			X				X				X		
04	Los medios a la información digital son de fácil acceso			X				X				X		
05	Los servicios que se brinda satisfacen las necesidades a los usuarios			X				X				X		
06	La atención que se brinda es la más adecuada			X				X				X		
<b>DIMENSIÓN: Fortalecimiento del servicio</b>														
01	Los medios con los que se brindan los servicios son adecuados			X				X				X		
02	La institución prevé de recursos para brindar un mejor servicio			X				X				X		
03	La estructura organizacional es importante para un mejor flujo de los servicios			X				X				X		
04	El director de la entidad actúa como nexo para poder implementar el acceso digital			X				X				X		
<b>DIMENSIÓN: Liderazgo</b>														
01	Los colaboradores son empáticos con los usuarios al momento de solicitar un servicio			X				X				X		
02	Los colaboradores participan activamente para reducir barreras que limitan un buen servicio			X				X				X		
03	Los medios implementados contribuyen a brindar un mejor servicio			X				X				X		
04	Los métodos implementados permiten un mejor servicio			X				X				X		
05	El procesamiento de información viene siendo implementado de forma eficiente			X				X				X		
06	La sistematización de información viene siendo implementados de forma eficiente			X				X				X		

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** instrumento con suficiencia para su aplicación

**Opinión de aplicabilidad:** **Aplicable** [ X ]      **Aplicable después de corregir** [ ]      **No aplicable** [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. José Manuel Delgado Bardales      **DNI N°** 01126836

**Especialidad del validador (a):** Doctor en gestión universitaria, metodólogo en investigación

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Dr. José Manuel Delgado Bardales  
DOCENTE POS GRADO

Tarapoto, 31 de mayo de 2023

-----  
Firma del experto informante

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**
**Cuestionario para medir Calidad de servicio**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones		
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4			
	<b>DIMENSION: Valor de servicio</b>															
01	La información brindada es transparente			X				X				X		Mejorar redacción del ítem, en todo caso indicar que la información esta disponible teniendo en cuenta la regulación sobre Transparencia y acceso a información		
02	La información es actualizada constantemente				X				X				X			
03	La gestión que se realiza atiende las necesidades de la institución			X				X				X		Especificar a que tipo de gestión se refiere		
04	Los medios a la información digital es de fácil acceso			X				X				X		Mejorar la redacción gramatical de la frase. ¿A qué medios se refiere? Especificar.		
05	Los servicios que se brinda satisface las necesidades a los usuarios			X				X				X		Especificar el tipo de servicios		
06	La atención que se brinda es la más adecuada				X				X				X			
<b>Nº</b>	<b>DIMENSION: Fortalecimiento del servicio.</b>													Si se está evaluando la calidad de servicio esta dimensión no estaría adecuadamente redactada. Se recomienda revisar la fuente que fundamenta a la variable.		
07	Los medios con los que se brindan los servicios son adecuados				X				X				X	Especificar a qué medios se refiere		
08	La institución prevé de recursos para brindar un mejor servicio				X				X				X	Especificar el tipo de recursos a los que se refiere		
09	La estructura organizacional es importante para un mejor flujo de los servicios				X				X				X	Especificar el tipo de servicios		
10	El director de la entidad actúa como nexo para poder implementar el acceso digital			X				X				X		Para redactar este ítem se recomienda ver las funciones que tiene el director en este proceso y utilizar la terminología que plantea la normativa vinculada a Gobierno digital		
<b>Nº</b>	<b>DIMENSION: Liderazgo</b>															
11	Los colaboradores son empáticos con los usuarios al momento de solicitar un servicio			X				X				X	X	¿En qué momento o cómo se evaluará este ítem si se refiere a servicio digitales?		
12	Los colaboradores participan activamente para reducir barreras que limitan un buen servicio			X				X				X	X	¿En qué momento o cómo se evaluará este ítem si se refiere a servicio digitales?		
13	Los medios implementados contribuyen a brindar un mejor servicio			X				X				X	X	Especificar a qué medios se refiere		
14	Los métodos implementados permiten un mejor servicio			X				X				X	X	Especificar los métodos		
15	El procesamiento de información viene siendo implementado de forma eficiente			X				X				X	X	A qué se refiere cuando habla de "implementación del proceso de información" ¿En qué normativa de la UGEL se indica esto? Especificar y mejorar la redacción del ítem.		
16	La sistematización de información viene siendo implementados de forma eficiente			X				X				X	X	¿Sistematización para qué....especificar?		
	<b>Sub – total (promedio)</b>			3.5				3.45				3.5				
	<b>Total (promedio)</b>															<b>4</b>



Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio ( )	2. Bajo Nivel ( )	3. Moderado nivel ( )	4. Alto nivel ( x )
----------------------------------	-------------------	-----------------------	---------------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si existe suficiencia (tener en cuenta recomendaciones).

**Opinión de aplicabilidad:** **Aplicable [ x ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador:** Ivo M. Encomenderos Bancallán      **DNI:** 17623582

**Especialidad del validador (a):** Economista, Magister en docencia universitaria, Docente de Investigación

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Tarapoto, 31 de mayo de 2023



Ivo M. Encomenderos Bancallán  
ECONOMISTA  
Reg. 9134 - CELAM

-----  
**Firma del experto informante**

Resultados de la validación por juicio de expertos de gobierno digital

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
	P2	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
	P3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
	P4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
	P5	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4
D2	P6	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3
	P7	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
	P8	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
	P9	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
	P10	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4
D3	P11	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4
	P12	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4
	P13	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4
	P14	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4
	P15	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
	P16	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4

DIMENSIONES	CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA		
	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls
D1	0.92	0.68	0.98	0.87	0.62	0.96	0.99	0.78	1.00
D2	0.92	0.68	0.98	0.88	0.64	0.97	0.99	0.78	1.00
D3	0.92	0.69	0.98	0.88	0.63	0.97	0.93	0.70	0.99
<b>Instrumento por criterio</b>	0.92	0.69	0.98	0.88	0.63	0.97	0.97	0.75	1.00
<b>Instrumento global</b>	<b>0.92</b>	0.686	0.984						

V de Ayken	<b>0.92</b>
------------	-------------



*Resultados de la validación por juicio de expertos de calidad de servicio*

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
<b>D1</b>	<b>P1</b>	4	2	3	4	3	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3
	<b>P2</b>	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P3</b>	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3
	<b>P4</b>	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3
	<b>P5</b>	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3
	<b>P6</b>	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
<b>D2</b>	<b>P7</b>	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P8</b>	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P9</b>	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4
	<b>P10</b>	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3
<b>D3</b>	<b>P11</b>	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3
	<b>P12</b>	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3
	<b>P13</b>	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3
	<b>P14</b>	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3
	<b>P15</b>	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3
	<b>P16</b>	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3

DIMENSIONES	CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA		
	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls
<b>D1</b>	0.84	0.60	0.95	0.84	0.60	0.95	0.94	0.72	0.99
<b>D2</b>	0.92	0.68	0.98	0.90	0.66	0.98	0.97	0.75	1.00
<b>D3</b>	0.87	0.62	0.96	0.87	0.62	0.96	0.83	0.58	0.95
<b>Instrumento por criterio</b>	0.87	0.63	0.96	0.87	0.62	0.96	0.91	0.67	0.98
<b>Instrumento global</b>	<b>0.88</b>	0.639	0.969						

<b>V de Ayken</b>	<b>0.88</b>
-------------------	-------------

## Indicé de confiabilidad

### Análisis de confiabilidad: Gestión administrativa

#### Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	18	100,0
Casos Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total	10	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
	20

### Análisis de confiabilidad: Recaudación tributaria

#### Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	18	100,0
Casos Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total	18	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
	10

**Tabla 8***Análisis de confiabilidad de la variable gobierno abierto*

Alfa de Cronbach	N de muestra	N de elementos
0.943	36	16

*Fuente: Obtenida del SPSS V.26***Tabla 9***Análisis de confiabilidad de la variable calidad de servicio*

Alfa de Cronbach	N de muestra	N de elementos
0.940	36	16

*Fuente: Obtenida del SPSS V.26***Índice de confiabilidad gobierno digital**

N° Encuestas piloto	Preguntas																Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	Sum fila (t)
1	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	72
2	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	71
3	1	1	1	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	57
4	3	1	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	63
5	1	2	2	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	63
6	5	1	5	5	5	2	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	62
7	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	4	2	2	5	5	49
8	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	2	2	2	4	4	32
9	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	76
10	3	1	3	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	59
11	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	67
12	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	76
13	1	1	1	4	3	3	4	3	2	2	2	2	2	3	4	4	41
14	1	1	3	3	4	2	4	4	4	5	4	4	2	2	4	4	51
15	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44
16	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44
17	3	2	1	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	46
18	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	54
19	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	45
20	4	4	4	4	4	5	4	3	3	2	3	3	2	2	3	3	53
21	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	64
22	3	2	2	5	5	4	5	5	5	4	4	5	2	2	3	4	60
23	3	2	3	4	3	2	3	3	4	5	3	5	5	4	3	3	55
24	4	3	2	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	56
25	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	20

26	2	2	1	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	44
27	1	1	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	67
28	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	78
29	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	75
30	3	1	1	3	1	4	4	3	4	3	3	3	2	2	3	3	43
31	1	1	1	4	3	3	4	3	4	4	3	2	2	4	4	3	46
32	1	2	3	5	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	55
33	3	2	3	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	69
34	3	2	2	2	1	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	42
35	3	2	2	4	3	5	4	4	3	3	3	2	3	2	2	3	48
36	5	5	3	5	4	5	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	67
<b>PROMEDIO columna (i)</b>	2.81	2.28	2.7	3.8	3.6	3.4	4.0	3.7	3.9	3.6	3.5	3.6	3.4	3.4	3.7	3.8	Varianza Total
<b>DESV EST columna Si</b>	1.49	1.32	1.2	1.2	1.2	1.1	0.8	1.0	1.1	1.1	0.9	1.0	1.2	1.1	1.0	1.0	Columnas
<b>VARIANZA por ítem</b>	2.22	1.75	1.6	1.4	1.6	1.2	0.6	1.0	1.2	1.3	0.8	1.1	1.5	1.2	1.0	1.0	Varianza total de ítems St <sup>2</sup>
<b>SUMA DE VARIANZAS de los ítems Si<sup>2</sup></b>	<b>21.13</b>																<b>178.57</b>

Numero de ítems : 16  
Reemplazando:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

$$\alpha = \frac{1.06}{67} \cdot 0.88 = 0.137$$

$$\alpha = 0.94$$

### Índice de confiabilidad calidad de servicio

N° Encuestas Piloto	Preguntas																Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	Sum fila (t)
1	5	3	5	3	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	3	3	61
2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	75
3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	60
4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	65
5	4	2	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	61
6	5	5	4	3	4	4	3	2	3	2	2	2	2	3	3	4	51
7	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	67
8	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	64
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	79

10	4	5	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	4	4	64
11	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	74
12	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	76	
13	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	5	5	4	58
14	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	3	4	4	3	60
15	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	1	1	3	3	3	3	55
16	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	1	1	3	3	3	3	55
17	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	55
18	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	45
19	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	40
20	3	3	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	46
21	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	64
22	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	66
23	5	4	5	3	3	4	3	4	4	5	3	3	4	3	3	4	60
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
25	3	2	3	2	3	4	3	3	5	2	3	2	4	2	3	2	46
26	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	52
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	70
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	76
30	3	4	4	2	2	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	49
31	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	52
32	5	3	4	2	4	5	4	5	5	5	4	3	4	4	3	4	64
33	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	71
34	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	60
35	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	3	4	3	4	3	3	57
36	5	5	3	5	4	5	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	67
<b>PROMEDIO columna (i)</b>	4.19	4.00	3.9	3.8	3.6	3.9	3.7	3.8	4.1	4.0	3.5	3.3	3.8	3.8	3.6	3.7	Varianza Total
<b>DESV EST columna Si</b>	0.82	0.96	0.7	0.9	0.8	0.8	0.7	0.8	0.7	0.8	1.0	0.9	0.7	0.8	0.7	0.7	Columnas
<b>VARIANZA por ítem</b>	0.68	0.91	0.5	0.9	0.6	0.8	0.4	0.6	0.5	0.7	1.1	0.9	0.6	0.7	0.6	0.5	Varianzas total de ítems St <sup>2</sup>
<b>SUMA DE VARIANZAS de los ítems Si<sup>2</sup></b>	<b>11.66</b>																<b>100.69</b>

Numero de Ítems : 16  
Reemplazando:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

$$\alpha = \frac{1.06}{67} \left[ 1 - \frac{0.88}{42} \right]$$

$$\alpha = 0.94$$



47	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	3	7	1	1	1	1	1	1	6	18
48	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	6	16
49	3	2	2	3	2	12	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	12	34
50	1	1	3	5	1	11	1	4	1	4	1	11	1	1	1	1	1	1	6	28
51	3	3	3	1	1	11	4	4	3	3	3	17	2	2	2	2	2	2	12	40
52	4	3	1	2	3	13	3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	4	4	24	55
53	2	1	1	3	3	10	3	5	4	4	4	20	2	3	3	2	3	2	15	45
54	2	1	1	4	4	12	4	4	4	4	4	20	3	4	2	2	2	2	15	47
55	4	3	4	4	5	20	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	4	23	63
56	2	1	1	3	2	9	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	2	3	17	40
57	4	4	3	3	4	18	4	2	3	4	2	15	3	3	2	3	1	1	13	46
58	3	3	3	4	3	16	3	4	3	5	3	18	2	4	3	4	5	4	22	56
59	3	3	4	3	3	16	3	5	3	5	3	19	2	4	3	4	5	4	22	57
60	3	2	2	4	2	13	4	5	3	3	4	19	4	4	4	3	4	3	22	54
61	5	3	5	5	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30	78
62	1	1	1	4	1	8	1	3	3	3	3	13	2	3	3	2	3	3	16	37
63	3	2	3	3	4	15	3	3	3	4	3	16	4	4	4	3	4	4	23	54
64	2	1	2	2	2	9	3	2	2	4	3	14	3	4	4	3	3	3	20	43
65	3	3	3	4	3	16	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	3	3	17	47
66	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	49
67	3	3	4	4	4	18	3	4	3	4	3	17	4	3	4	3	4	3	21	56
68	3	3	4	4	4	18	4	3	4	3	4	18	3	4	4	4	3	3	21	57
69	3	4	4	3	4	18	3	4	4	3	4	18	4	4	3	3	4	3	21	57
70	1	1	2	3	5	12	4	4	4	4	3	19	3	3	3	3	3	3	18	49
71	4	4	5	5	4	22	5	5	5	4	4	23	4	4	5	5	5	5	28	73
72	3	1	2	3	2	11	1	3	2	3	2	11	1	2	3	3	2	3	14	36
73	1	1	1	3	3	9	3	3	3	3	3	15	3	1	3	3	3	3	16	40
74	5	5	5	5	4	24	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	5	4	28	75
75	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	48
76	4	4	4	5	4	21	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	54
77	2	2	1	2	1	8	2	2	3	2	2	11	1	1	2	1	2	2	9	28
78	3	2	2	2	2	11	2	3	4	3	3	15	3	2	2	2	2	2	13	39
79	3	1	3	5	3	15	5	5	5	5	5	25	3	5	3	5	5	5	26	66
80	5	3	5	5	3	21	3	4	3	4	3	17	1	3	2	5	5	3	19	57
81	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	4	4	5	5	4	27	77
82	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	4	23	5	5	5	5	4	5	29	77
83	4	4	4	4	4	20	5	5	3	5	4	22	5	5	5	5	4	5	29	71
84	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	4	5	27	76
85	4	1	5	5	3	18	4	3	3	4	4	18	4	4	4	3	2	2	19	55
86	4	4	3	5	5	21	4	5	5	5	4	23	3	3	1	3	5	4	19	63
87	1	2	3	3	1	10	2	2	5	4	1	14	1	1	2	3	1	2	10	34
88	3	2	1	3	1	10	2	2	2	2	2	10	2	4	4	3	3	4	20	40
89	1	1	1	1	1	5	1	3	3	3	3	13	3	3	3	3	2	3	17	35
90	3	2	2	5	4	16	3	3	3	5	3	17	3	3	3	3	3	3	18	51





48	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	6	16
49	2	2	1	2	2	2	11	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	2	12	31
50	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	2	12	32
51	4	4	4	3	3	3	21	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	51
52	4	5	4	4	4	1	22	4	5	4	4	17	4	4	4	4	4	5	25	64
53	3	3	3	2	2	3	16	4	3	5	2	14	3	3	4	3	3	2	18	48
54	4	4	3	3	3	3	20	3	2	5	2	12	4	4	4	4	3	3	22	54
55	4	3	4	3	3	4	21	3	3	5	3	14	3	2	3	3	3	3	17	52
56	3	2	2	2	2	3	14	3	2	3	3	11	2	3	3	3	3	3	17	42
57	5	4	5	4	4	4	26	4	4	4	5	17	5	5	5	4	4	4	27	70
58	4	3	4	4	4	4	23	4	4	5	4	17	4	4	3	5	4	4	24	64
59	4	3	4	4	4	4	23	4	4	5	4	17	4	4	3	5	4	4	24	64
60	4	4	4	3	4	3	22	3	3	5	4	15	3	3	3	3	3	4	19	56
61	5	5	4	4	4	4	26	5	4	5	5	19	4	4	5	5	5	5	28	73
62	4	3	3	4	3	2	19	3	3	4	4	14	4	4	4	3	3	3	21	54
63	4	3	3	4	3	3	20	3	3	4	4	14	4	4	3	3	4	3	21	55
64	4	5	5	3	4	2	23	2	2	4	2	10	3	2	2	3	2	3	15	48
65	3	3	2	3	3	3	17	3	3	3	2	11	2	2	3	3	3	3	16	44
66	3	4	3	3	3	3	19	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	49
67	3	4	3	4	4	3	21	4	3	4	4	15	3	4	3	4	3	3	20	56
68	4	3	4	3	4	4	22	3	3	4	4	14	3	4	3	4	3	4	21	57
69	3	4	4	3	4	3	21	4	4	3	3	14	4	4	3	4	3	4	22	57
70	3	4	3	5	3	3	21	3	4	3	2	12	3	2	3	3	3	3	17	50
71	4	4	5	5	5	5	28	4	4	4	4	16	5	5	4	4	4	4	26	70
72	3	2	3	2	3	3	16	3	2	3	3	11	2	4	4	4	3	2	19	46
73	4	4	4	4	4	3	23	4	1	5	1	11	2	3	1	3	1	1	11	45
74	5	4	4	4	4	3	24	4	4	5	5	18	4	4	5	4	4	4	25	67
75	5	5	5	5	5	5	30	4	4	5	4	17	5	5	5	5	5	5	30	77
76	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	48
77	1	1	2	1	3	3	11	3	2	5	3	13	4	4	2	3	2	2	17	41
78	3	3	3	3	4	2	18	3	3	4	4	14	2	2	3	2	3	2	14	46
79	5	5	4	4	5	3	26	4	4	5	5	18	3	2	4	4	5	4	22	66
80	4	3	3	4	3	3	20	3	3	4	3	13	4	4	3	3	3	3	20	53
81	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	4	19	5	5	5	5	5	5	30	79
82	5	4	4	5	4	4	26	4	5	5	5	19	4	4	5	4	4	4	25	70
83	5	4	4	5	4	4	26	4	5	5	5	19	3	4	5	4	4	4	24	69
84	3	5	5	5	4	3	25	5	5	5	5	20	3	3	4	5	5	5	25	70
85	4	3	3	3	3	3	19	4	3	4	3	14	4	4	4	4	3	3	22	55
86	5	5	4	5	4	3	26	3	2	5	5	15	5	5	5	4	4	4	27	68
87	3	3	3	3	2	3	17	2	2	2	5	11	5	5	4	5	3	3	25	53
88	4	4	4	2	4	3	21	3	3	4	4	14	4	4	4	4	4	3	23	58
89	3	3	3	3	3	2	17	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	47
90	5	4	4	4	3	3	23	4	4	5	3	16	2	2	4	4	4	4	20	59

## Resumen base de datos verdadera muestra

N°	GOBIERNO DIGITAL				CALIDAD DE SERVICIO			
	IDENTIDAD DIGITAL	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DIGITALES	SEGURIDAD DIGITAL	GOBIERNO DIGITAL	VALOR DEL SERVICIO	FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO	LIDERAZGO	CALIDAD DE SERVICIO
1	18	25	29	72	27	19	21	67
2	15	19	24	58	25	14	22	61
3	18	19	19	56	22	13	20	55
4	19	25	29	73	30	18	27	75
5	15	12	15	42	15	12	20	47
6	11	12	12	35	10	9	20	39
7	20	24	28	72	27	19	28	74
8	16	19	17	52	26	19	24	69
9	19	17	20	56	22	16	25	63
10	18	21	19	58	23	16	23	62
11	20	17	24	61	24	16	24	64
12	5	20	22	47	26	17	24	67
13	22	25	30	77	30	20	30	80
14	18	15	17	50	24	16	22	62
15	10	17	14	41	22	15	20	57
16	16	18	16	50	24	13	20	57
17	17	16	14	47	20	13	23	56
18	17	21	20	58	21	13	20	54
19	9	17	18	44	22	9	19	50
20	9	17	25	51	22	10	22	54
21	14	22	14	50	19	17	14	50
22	19	15	26	60	26	11	18	55
23	19	15	27	61	26	11	18	55
24	17	18	23	58	24	16	23	63
25	11	15	18	44	21	13	22	56
26	7	14	12	33	19	12	18	49
27	14	14	17	45	16	14	23	53
28	8	19	22	49	24	14	23	61
29	16	19	24	59	24	13	21	58
30	11	12	18	41	16	14	15	45
31	9	14	14	37	18	13	23	54
32	8	14	18	40	19	7	17	43
33	16	18	18	52	22	16	25	63
34	11	5	9	25	26	13	22	61
35	11	9	13	33	19	14	18	51
36	7	11	6	24	26	15	25	66
37	19	23	22	64	22	13	23	58
38	13	18	16	47	20	13	17	50
39	3	21	24	48	23	16	24	63
40	15	18	17	50	18	13	16	47
41	12	10	25	47	17	7	20	44
42	6	10	16	32	18	11	15	44
43	17	17	23	57	20	15	21	56
44	17	16	21	54	22	16	24	62
45	5	5	6	16	14	4	12	30
46	10	10	12	32	6	4	6	16

47	5	7	6	18	11	8	12	31
48	5	5	6	16	6	4	6	16
49	12	10	12	34	11	8	12	31
50	11	11	6	28	12	8	12	32
51	11	17	12	40	21	12	18	51
52	13	18	24	55	22	17	25	64
53	10	20	15	45	16	14	18	48
54	12	20	15	47	20	12	22	54
55	20	20	23	63	21	14	17	52
56	9	14	17	40	14	11	17	42
57	18	15	13	46	26	17	27	70
58	16	18	22	56	23	17	24	64
59	16	19	22	57	23	17	24	64
60	13	19	22	54	22	15	19	56
61	23	25	30	78	26	19	28	73
62	8	13	16	37	19	14	21	54
63	15	16	23	54	20	14	21	55
64	9	14	20	43	23	10	15	48
65	16	14	17	47	17	11	16	44
66	16	15	18	49	19	12	18	49
67	18	17	21	56	21	15	20	56
68	18	18	21	57	22	14	21	57
69	18	18	21	57	21	14	22	57
70	12	19	18	49	21	12	17	50
71	22	23	28	73	28	16	26	70
72	11	11	14	36	16	11	19	46
73	9	15	16	40	23	11	11	45
74	24	23	28	75	24	18	25	67
75	15	15	18	48	30	17	30	77
76	21	15	18	54	18	12	18	48
77	8	11	9	28	11	13	17	41
78	11	15	13	39	18	14	14	46
79	15	25	26	66	26	18	22	66
80	21	17	19	57	20	13	20	53
81	25	25	27	77	30	19	30	79
82	25	23	29	77	26	19	25	70
83	20	22	29	71	26	19	24	69
84	24	25	27	76	25	20	25	70
85	18	18	19	55	19	14	22	55
86	21	23	19	63	26	15	27	68
87	10	14	10	34	17	11	25	53
88	10	10	20	40	21	14	23	58
89	5	13	17	35	17	12	18	47
90	16	17	18	51	23	16	20	59

## Consentimiento informado (\*)



### Consentimiento informado (\*)

Título de la investigación: Gobierno digital y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de San Martín.

Investigador (a): Ronald Viena Putpaña.

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gobierno digital y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de San Martín", cuyo objetivo es determinar la relación entre gobierno digital y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de San Martín, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiante de Posgrado del Programa Académico de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Unidad de Gestión Educativa Local de San Martín.

#### **Describir el impacto del problema de la investigación.**

El impacto del problema de la investigación se refleja en la calidad de los servicios públicos, el acceso a oportunidades y el desarrollo socioeconómico de la región. La falta de digitalización y la resistencia al cambio pueden perpetuar desigualdades y limitar el progreso en diferentes ámbitos, desde la educación hasta la gestión gubernamental en general.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gobierno digital y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de San Martín".
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en los ambientes de la institución Unidad de Gestión Educativa Local de San Martín. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

*\*Obligatorio a partir de 18 años*

---



**Participación voluntaria (principio de autonomía):** Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador Viena Putpaña Ronald email: vienapr@ucvvirtual.edu.pe y docente asesor Contreras Julian Rosa Mabel email: rcontrerasj@ucv.edu.pe

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombres y apellidos: Milton Ardon Flores

Fecha y hora: .....

  
FIRMA

*Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.*

**\*Obligatorio a partir de 18 años**

## Autorización para la aplicación de la investigación



GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN

UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL LAMAS

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"



Lamas, 31 de Mayo del 2023

**CARTA N°062.-2023-GRSM-DRESM-UGEL-L/D.**

**SEÑOR: RONALD VIENA PUTPAÑA**

**TARAPOTO.-**

**ASUNTO COMUNICA AUTORIZACION.**

Es muy grato dirigirme a Usted, para saludarle cordialmente en representación de la Unidad de Gestión Educativa Local Lamas, y al mismo tiempo para comunicarle que habiendo hecho un análisis de su solicitud sobre la Investigación Titulada "GOBIERNO DIGITAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL DE SAN MARTIN, 2023, y siendo un instrumento necesario para optar el grado de maestría, que viene realizando en la Universidad Cesar Vallejo, mi Despacho AUTORIZA, su ejecución en nuestra institución.

La oportunidad es propicia para expresarle mi consideración y estima.

Atentamente,

 GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTIN  
DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION  
UNIDAD EDUCATIVA LAMAS  
  
Prof. Nicolas Esther Gonzales Vasquez  
DIRECTOR DE UGEL LAMAS

NIGV/D-UGEL-L  
Ava-sec-D UGEL-L





# Autorización de la organización para publicar la identidad en los resultados de las investigaciones



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

### Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20187348341
Unidad de Gestión Educativa Local de San Martín	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Dr. Milton Avidon Flores	DNI: 01122917

### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [ X ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gobierno digital y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de San Martín, 2023	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Ronald Viena Putpaña	DNI: 70844357

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Tarapoto 30 de mayo del 2023



GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN  
Unidad de Gestión Educación Local  
UNIDAD EJECUTORA 301 - SAN MARTÍN

Dr. Milton Avidón Flores  
Director del Programa Sectorial III  
DGEI SAN MARTÍN TARAPOTO

(\*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad de los Asesores**

Nosotros, CONTRERAS JULIAN ROSA MABEL, RAMIREZ GARCIA GUSTAVO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Gobierno digital y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de San Martín, 2023", cuyo autor es VIENA PUTPAÑA RONALD, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 04 de Agosto del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CONTRERAS JULIAN ROSA MABEL, RAMIREZ GARCIA GUSTAVO <b>DNI:</b> 40035201 <b>ORCID:</b> 0000-0002-0196-1351	Firmado electrónicamente por: CJULIANR16 el 04- 08-2023 16:34:11
CONTRERAS JULIAN ROSA MABEL, RAMIREZ GARCIA GUSTAVO <b>DNI:</b> 01109463 <b>ORCID:</b> 0000-0003-0035-7088	Firmado electrónicamente por: RRAMIREZGA24 el 04-08-2023 16:39:13

Código documento Trilce: TRI - 0641078